

RELATÓRIO DE GERENCIAMENTO CONTÍNUO DE RISCOS – RGCR

CREDI NESTLÉ

2021



RELATÓRIO DE GERENCIAMENTO CONTÍNUO DE RISCOS - RGCR 2021

Apresentamos a seguir, a descrição de atividades e aspectos a serem abordados no RGCR da Cooperativa de Crédito dos Funcionários da Nestlé – Credi Nestlé.

1. Descrição do Perfil de Risco da Cooperativa de Crédito Credi Nestlé

- a) **Categoria da Cooperativa:** Capital e Empréstimo;

- b) **Área de atuação da Cooperativa:** circunscrita a todo território nacional onde houver empresa do Grupo Nestlé. Poderão se associar à cooperativa: Empregados da própria cooperativa, da Nestlé Stores Ltda, da Fundação Nestlé de Previdência Privada – FUNEPP e Froneri Brasil Distribuidora de Sorvetes e Congelados Ltda

- c) **Quantitativo de Cooperados:** 9.015 cooperados

Produtos ofertados pela Cooperativa de Crédito: Operações de Crédito Consignado em Folha de Pagamento e Operações de Crédito sem Consignação em Folha de Pagamento.

- d) **Estrutura Organizacional:**

RELATÓRIO DE GERENCIAMENTO CONTÍNUO DE RISCOS - RGCR 2021



----- Diretor Presidente: Diretor responsável por Riscos

..... Auditoria Interna Contratada

- e) Quantitativo de empregados, funcionários e os prestadores de serviços, considerados relevantes para o regular funcionamento da Cooperativa:

Empregados	14
Contador terceirizado	01
Escritório jurídico terceirizado	01
Escritório Cobrança	01
Auditoria Interna	01
Conselho de Administração	06
Conselho Fiscal	06
Total	30

- f) Resumo do Ativo e Passivo em 31/12/2021:

RELATÓRIO DE GERENCIAMENTO CONTÍNUO DE RISCOS - RGCR 2021

Balança Patrimonial em 31/12/2021 e 2020 (Valores em reais)

Cooperativa de Crédito Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Nestlé			
CNPJ/MF nº 62.562.012/0001-67			
ATIVO		31/12/2021	31/12/2020
CIRCULANTE	NOTA	54.579.070	50.880.702
Caixa e Equivalente a Caixa	(NOTA 04)	37.027.563	28.560.962
Disponibilidade		521.116	463.309
Título e Valores Mobiliários	(NOTA 05)	36.506.447	28.097.653
		-	-
Operações de Crédito	(NOTA 06)	15.297.120	16.436.960
(-) Provisão de Crédito	(NOTA 06)	(330.962)	(490.971)
Outros Créditos	(NOTA 07)	2.584.832	6.373.233
Outros Valores e Bens	(NOTA 08)	517	518
NÃO CIRCULANTE		20.075.103	20.564.047
Operações de Crédito	(NOTA 06)	20.186.546	20.589.202
(-) Provisão de Crédito	(NOTA 06)	(306.572)	(202.746)
Investimentos	(NOTA 09)	10.024	10.024
Imobilizado de Uso	(NOTA 10)	150.478	127.634
(-) Depreciação Acumulada	(NOTA 10)	(84.363)	(64.327)
Intangível	(NOTA 11)	122.260	165.196
(-) Amortização Acumulada	(NOTA 11)	(3.270)	(60.936)
TOTAL DO ATIVO		74.654.173	70.748.481

Balança Patrimonial em 31/12/2021 e 2020 (Valores em reais)

Cooperativa de Crédito Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Nestlé			
CNPJ/MF nº 62.562.012/0001-67			
PASSIVO		31/12/2021	31/12/2020
CIRCULANTE	NOTA	1.049.204	1.142.417
Outras Obrigações	Nota 12	1.049.204	1.142.417
Cobrança e Arrec. De Trib e Assem.		19.207	428
Sociais e Estatutárias	(NOTA 12 a)	731.256	843.355
Fiscais e Previdenciárias	(NOTA 12 b)	120.687	93.436
Diversas	(NOTA 12 c)	178.054	205.198
PATRIMÔNIO LÍQUIDO		73.604.969	70.302.332
Capital Social	(NOTA 14 a)	67.979.985	65.019.452
Reserva de Sobras	(NOTA 14 b)	4.564.646	4.067.486
Sobras do Exercício	(NOTA 14 c)	1.060.338	1.215.394
TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO		74.654.173	70.748.481

2. Gerenciamento Contínuo de Riscos

2.1. Gerenciamento de Risco de Crédito

**RELATÓRIO DE GERENCIAMENTO CONTÍNUO DE RISCOS - RGCR
2021**

a) Inadimplência

Nível	Percentual de Risco	Situação	Empréstimos *	Total em 31/12/2021	Provisão em 31/12/2021	Total em 31/12/2020	Provisão em 31/12/2020
A	0,50%	Normal	33.685.524	33.685.524	(168.428)	35.913.066	(179.565)
B	1%	Normal	141.901	141.901	(1.419)	70.689	(707)
B	1%	Vencidas	11.917	11.917	(119)	26.312	(263)
C	3%	Normal	600.744	600.744	(18.022)	139.051	(4.172)
C	3%	Vencidas	150.994	150.994	(4.530)	173.205	(5.196)
D	10%	Normal	208.929	208.929	(20.893)	27.108	(2.711)
D	10%	Vencidas	66.776	66.776	(6.678)	137.775	(13.778)
E	30%	Normal	74.482	74.482	(22.345)	8.441	(2.532)
E	30%	Vencidas	43.118	43.118	(12.935)	42.460	(12.738)
F	50%	Normal	120.277	120.277	(60.139)	13.605	(6.803)
F	50%	Vencidas	71.668	71.668	(35.834)	8.489	(4.244)
G	70%	Normal	9.512	9.512	(6.658)	7.945	-
G	70%	Vencidas	60.963	60.963	(42.673)	16.511	(11.558)
H	100%	Normal	111.100	111.100	(111.100)	25.605	(25.605)
H	100%	Vencidas	125.761	125.761	(125.761)	423.845	(423.845)
Total Normal			34.952.469	34.952.468	(409.004)	36.197.565	(222.095)
Total Vencido			531.197	531.197	(228.530)	828.597	(471.622)
Total Geral			35.483.666	35.483.666	(637.534)	37.026.162	(693.717)
Provisões (-)			(637.534)	(637.534)		(693.717)	
Total Líquido			34.846.132	34.846.132		36.332.445	

* Em Empréstimos estão contidos os valores das Operações Renegociadas.

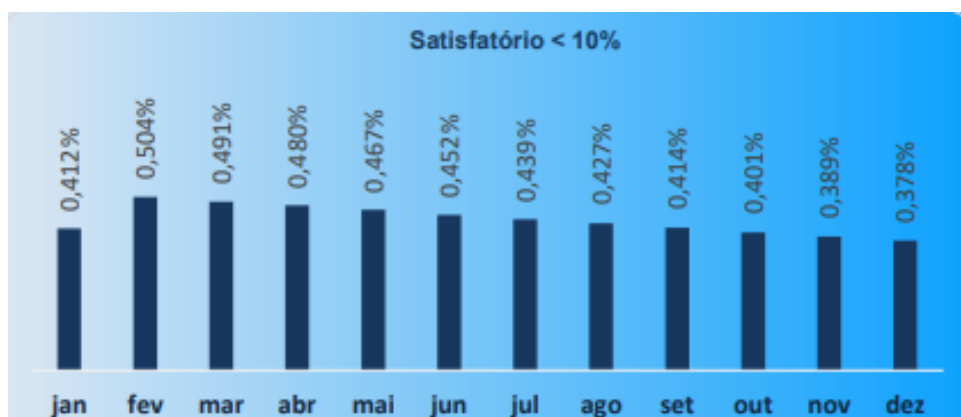
A Credi Nestlé considera como ativos problemáticos os créditos inadimplentes oriundos de cooperados afastados, cooperados demitidos e também os créditos baixados para prejuízo.

A carteira de crédito apresentou uma ligeira queda em relação ao ano anterior e a provisão de riscos acompanhou o movimento.

A Credi Nestlé está avaliando de maneira minuciosa a performance de suas linhas de crédito de modo que o comportamento destas seja de crescimento sustentável, ou seja, ocorra o crescimento da carteira, porém a provisão não seja crescente. As ações para que seja possível que este movimento aconteça é a concessão de crédito assertiva, somada ao processo de cobrança mais ágil e objetivo.

RELATÓRIO DE GERENCIAMENTO CONTÍNUO DE RISCOS - RGCR 2021

b) Concentração do Risco de Crédito



Maior devedor x PR



Dez maiores devedores x Carteira de Crédito

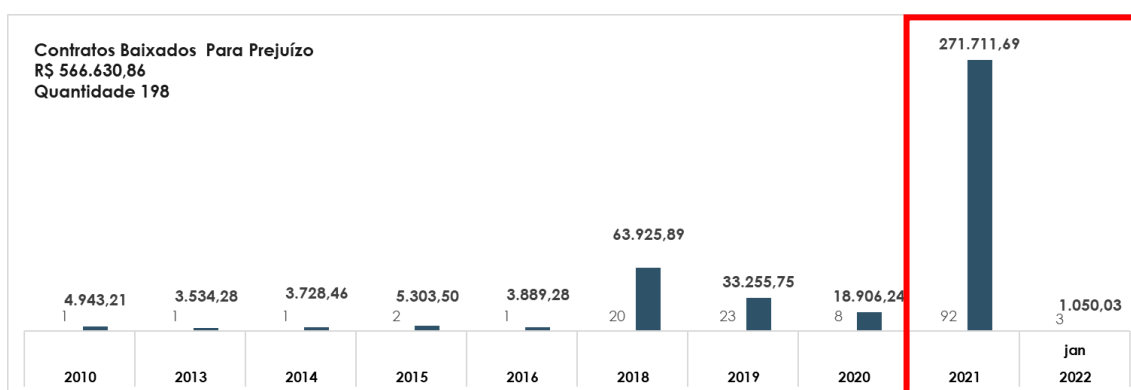
A Credi Nestlé apresenta baixíssimos níveis de concentração de devedores em sua carteira de crédito. A oscilação durante o ano de 2021 não demonstrou movimentações importantes que mereceram atuações tempestivas por tratar-se de uma característica da carteira sólida e do crédito concedido com base na análise real da disponibilidade de margem para consignação.

c) Liquidação

A Credi Nestlé trabalha com 98% da sua carteira de crédito alavancada em operações consignadas em Folha de Pagamento. Sendo Assim, o risco associado ao não repasse é muito baixo, nunca ocorreu desde a existência da cooperativa.

RELATÓRIO DE GERENCIAMENTO CONTÍNUO DE RISCOS - RGCR 2021

Linhas de Crédito	Saldos	sem consignação
1,79% ACORDO CREDI	6.787,13	6.787,13
ACORDO CHEQUE CREDI JÁ	5.999,63	5.999,63
ACORDO COBRANÇA 1,39%	728,22	728,22
ACORDO COBRANÇA 1,49%	4.477,09	4.477,09
ACORDO COBRANÇA 1,97%	17.146,09	17.146,09
Credi 50 anos	1.386.726,88	
Credi Cuidar +	148,37	
Credi-já	768.736,06	768.736,06
EMPRESTIMOS - ACORDOS	32.664,21	32.664,21
Financiamento de Veiculos	4.678.775,32	
Parcelado de 01 a 24	4.787.101,17	
Parcelado de 25 a 36	9.125.722,03	
Parcelado de 37 a 48	14.322.574,81	
Total Geral	35.137.587,01	836.538,43
		2%



A partir de janeiro de 2022, passamos a apresentar a posição da diversificação da carteira de crédito por nível de risco e não somente pelo tipo de linha de crédito. Desta forma, fica mais fácil evidenciar qual carteira tem mais concentração de inadimplência e, conseqüentemente está carregando mais provisão.

Esta ação visa ter ações preventivas, antes de o crédito ser baixado para prejuízo, pois no último ano a baixa para prejuízo teve uma alta considerável.

É certo que a cooperativa passou por mudança de sistema operacional e este fator foi determinante para um represamento de contratos que foram baixados num único período. Entretanto, é notório que o gerenciamento da carteira é necessário para acompanhar qual linha de crédito apresenta mais vantagens para cooperativa e qual deve ser ajustada.

RELATÓRIO DE GERENCIAMENTO CONTÍNUO DE RISCOS - RGCR 2021

d) Eficácia de Mitigadores

Durante o período pandêmico, especificamente entre os meses junho de 2020 e abril de 2021, foram celebrados 11 (onze) contratos com aceite por e-mail devido a necessidade extrema do cooperado, com o compromisso de coleta de assinatura em momento posterior, tão logo fosse possível mediante a liberação dos protocolos sanitários.

Diante do exposto ainda restam 05 (cinco) contratos pendentes de coleta de assinaturas, os quais estão sob monitoramento para coleta das assinaturas.

Informamos que envidamos todos os esforços possíveis para coleta das assinaturas nos documentos, através de formalização de cartas, e-mails, contato via whatsapp, porém até o fechamento de dezembro de 2021 sem sucesso.

e) Contrapartes (Emissor de Título ou Valor Mobiliário)

A Credi Nestlé mantém R\$ 36.506.447,02 (Trinta e seis milhões, quinhentos e seis mil, quatrocentos e quarenta e sete reais e dois centavos) em aplicações financeiras em Bancos Comerciais de primeira linha pulverizadas em CNPJs, distintos, conforme segue:

O montante aplicado, pulverizado em CNPJ distintos, conforme informado, não extrapola o limite regulamentar de 15% do Patrimônio de Referência da cooperativa que na data Base de dezembro de 2021 era de R\$ 72.425.640,89 (Setenta e dois milhões, quatrocentos e vinte e cinco mil, seiscentos e quarenta reais e oitenta e nove centavos)

RELATÓRIO DE GERENCIAMENTO CONTÍNUO DE RISCOS - RGCR 2021

R\$ 36.506.447,02	EXPOSIÇÃO DE RECURSOS EM BANCOS	< 15% PR					
LIMITES REGULAMENTARES - ACOMPANHAMENTO							
Concentração aplicações em outros bancos - Base 12/2021							
Valores Aplicados (Líquidos)	Banco	CNPJ	Modalidade da Aplicação	data base	PR	Concentração	Limite Regulamentar Res. CMN 4.677/2018
R\$ 5.814.942,42	33	07.907.396/0001-02	FIC FIC REFERENCIADO DI	dez21	R\$ 72.425.640,89	8%	15%
R\$ 8.144.348,53	33	09.577.447/0001-00	DI TÍTULOS PUBL. PREMIUM (*)	dez21	R\$ 72.425.640,89	11%	15%
R\$ 7.726.396,01	341	03.557.198/0001-05	ITAU CORP.FEDERAL PLUS FF CURTO PRAZO FICFI	dez21	R\$ 72.425.640,89	11%	15%
R\$ 7.088.279,84	341	06.175.696/0001-73	ITAU SOBERANO RF SIMPLES FICFI	dez21	R\$ 72.425.640,89	10%	15%
R\$ 7.732.480,22	341	36.165.525/0001-24	ITAU CORPORATE CAPITAL SOBERANO FICFI RF	dez21	R\$ 72.425.640,89	11%	15%
R\$ 36.506.447,02							

(*) Não aplicabilidade do limite de concentração quando a aplicação for realizada em Títulos Públicos

f) Indicadores de Risco de Crédito

Risco de Crédito	Indicadores Básicos	
	Limite Legal	Limite Cooperativa
10 > Devedores x Carteira de Crédito (%)	NA	4,21%
Maior Devedor x PR (%)	< 10%	0,37%
Provisão de Risco x Carteira de Crédito (%)	NA	1,67%
Inadimplência 90 (%) – Ativo Problemático	NA	0,85%

A Credi Nestlé historicamente mantém os indicadores de Risco de Crédito enquadrados nos limites regulamentares e de acordo com as melhores práticas de mercado.

Em caso de desenquadramento, a comunicação com a Diretoria Executiva é tempestiva, informando o motivo do desenquadramento, bem como a ação sugerida para reversão em menor tempo possível da situação.

2.2. Gerenciamento de Risco Operacional

- a) **Registro de Ocorrências e Eventos de Risco Operacional com ou sem Perda Financeira. (Relatório Consolidado).**

RELATÓRIO DE GERENCIAMENTO CONTÍNUO DE RISCOS - RGCR 2021

Mensalmente, são registrados em controles específicos os eventos que representam risco operacional para a cooperativa.

A análise considera a possibilidade de ocorrência e/ou ocorrências efetivas de eventos que se concretizem em risco operacional.

Ao final do período, os eventos são listados em Matriz, conforme disposto a seguir:

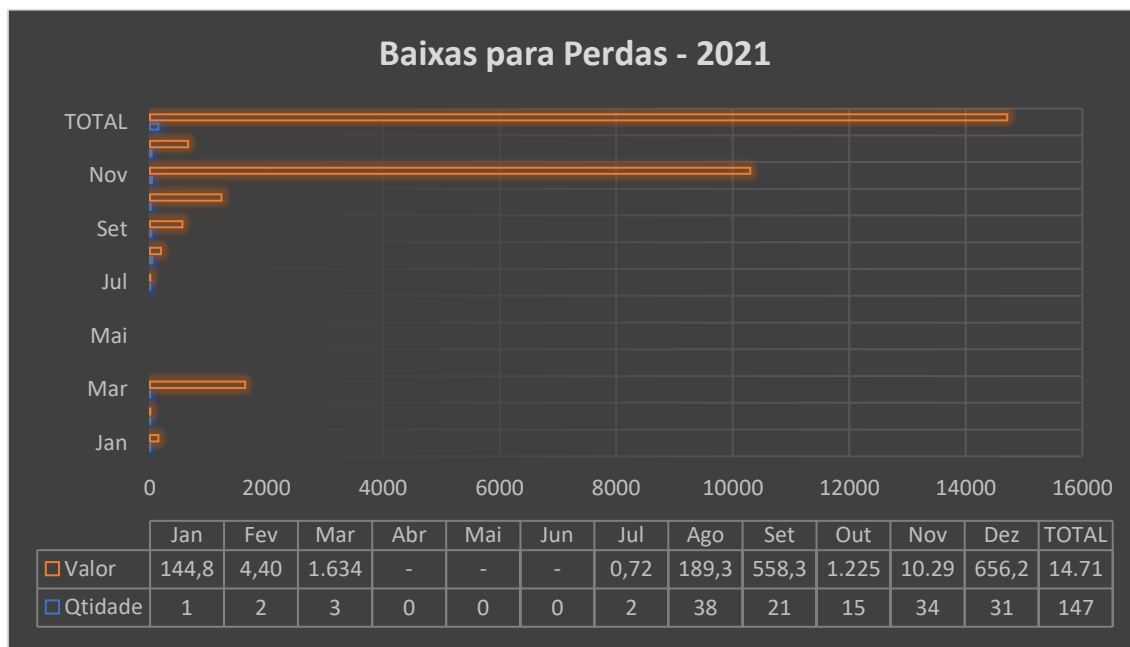
MONITORAMENTO DO RISCO OPERACIONAL				
Matriz de Riscos e Controles - Inventário por Área/Processo				
Quantidade de Riscos Identificados e Avaliados por Área/Processo	Riscos Residuais			
	Extremo	Alto	Moderado	Baixo
Atendimento/Comercial		1		1
Análise e Concessão de Crédito		6		
Cobrança / Recuperação				
Financeiro		19	8	
Recursos Humanos		2		
Contabilidade				
Mantenedora Empório		2		
Tecnologia e Segurança da Informação		3		
Mantenedora NBS		10	2	
Operacional		11	3	1
Compliance/LD/FT		14		
Grêmio / Empório				
Total	0	68	13	2

RELATÓRIO DE GERENCIAMENTO CONTÍNUO DE RISCOS - RGCR 2021

Matriz de Riscos e Controles - Eventos de Risco Operacional				
Quantidade de Riscos Identificados e Avaliados por Categoria/Evento	Riscos Residuais			
	Extremo	Alto	Moderado	Baixo
Fraudes Internas				
Fraudes Externas				
Demandas trabalhistas e segurança deficiente do local de trabalho;				
Práticas inadequadas relativas a clientes, produtos e serviços;				
Danos a ativos físicos próprios ou em uso pela instituição;				1
Situações que acarretem a interrupção das atividades da instituição;	1			
Falhas em sistemas, processos ou infraestrutura de tecnologia da informação (TI);				
Falhas na execução, no cumprimento de prazos ou no gerenciamento das atividades da instituição.		14		
Total	1	14	0	1

b) Registro de Perdas Operacionais

No 2º semestre de 2021 foram lançados para Perda de capital o montante de R\$ 11.022,52 (onze mil, vinte e dois reais e cinquenta e dois centavos).



**RELATÓRIO DE GERENCIAMENTO CONTÍNUO DE RISCOS - RGCR
2021**

c) Descritivo dos Riscos Operacionais mapeados:

Data	Evento	Descrição do EVENTO	Processos	Risco	Observações
12/01/2021	C1	Quesito 1. Análise massificada – Perfil da Carteira de Crédito (Código AM) TESTE CÓD. AM02: Há inconsistência entre a classificação de risco e o atraso nas operações? 1º apontamento: Baixa para prejuízo operações de cooperados demitidos com mais de 360 dias de atraso.	Compliance	Alto	
12/01/2021	C2	Quesito 1. Análise massificada – Perfil da Carteira de Crédito (Código AM) TESTE CÓD. AM02: Há inconsistência entre a classificação de risco e o atraso nas operações? 1º apontamento: Baixa para prejuízo operações dos cooperados Piracanjuba com mais de 360 dias de atraso	Compliance	Alto	
12/01/2021	C3	Quesito 1. Análise massificada – Perfil da Carteira de Crédito (Código AM) TESTE CÓD. AM02: Há inconsistência entre a classificação de risco e o atraso nas operações? 1º apontamento: Baixa para prejuízo operações dos cooperados Afastados com mais de 360 dias de atraso	Compliance	Alto	
12/01/2021	C4	Quesito 2. Análise individualizada – Concessão de Crédito (GCR) TESTE CÓD. GRC05: Os cadastros dos tomadores e dos garantidores estão completos, atualizados e são capazes de subsidiar a análise das propostas de crédito? 2º apontamento: revisão e acerto da base cadastral dos salários dos cooperados.	Compliance	Alto	
12/01/2021	C5	TESTE CÓD. GRC11: Existem políticas e procedimentos que impeçam a contratação de operações com não associados? 3º apontamento: revisão da política de empréstimos aos aposentados analisando as operações com saldo em aberto.	Compliance	Alto	
12/01/2021	C7	Quesito 3. Análise individualizada – Cobrança e Recuperação de Crédito (Código GRCB) TESTE CÓD. GRCB01: Há procedimentos formalizados para cobrança, recuperação de créditos e monitoramento dos níveis de inadimplência e perdas? 5º apontamento: elaborar manuais próprios de cobrança de recuperação de crédito que contenham a recuperação de crédito, monitoramento níveis de inadimplência e perdas e régua de cobrança.	Compliance	Alto	
22/03/2021	C20	Incorporação de juros ao capital efetuada indevidamente aos cooperados demitidos que estão com status ativo no sistema (falha operacional)	Financeiro	Alto	
22/03/2021	C21	Demissão de dois cooperados não solicitados pela empresa mantenedora	NBS	Alto	
22/03/2021	C22	Data incorreta na amortização de saldo devedor do Cooperado	Financeiro	Alto	
05/04/2021	C28	Recolhimento IOF na data incorreta	Operacional	Alto	
05/04/2021	C29	Desconto indevido na Folha do Colaborador	NBS	Moderado	
06/04/2021	C30	Liberação de empréstimo em folha de pagamento para Colaborador afastado -	NBS	Alto	

**RELATÓRIO DE GERENCIAMENTO CONTÍNUO DE RISCOS - RGCR
2021**

15/04/2021	C33	Conferência errônea dos lançamentos de empréstimos / integralizações para a folha Abril / 21 com divergência na quantidade das integralizações	Análise e Concessão de Crédito	Alto	
20/04/2021	C34	Inconsistência na planilha SAP (inclusão e exclusão de cotas na planilha enviada a Mantenedora). Duplicidade de SAP e SAP digitado incorretamente	Operacional	Moderado	
15/04/2021	C36	Lançamento com forma de pagamento incorreto efetuado no sistema Fácil	Financeiro	Moderado	
03/05/2021	C38	Processo de desligamento no sistema Fácil e não inclusão da rubrica 1674 na mantenedora (NBS)	NBS	Alto	
03/05/2021	C40	Inconsistência no retorno da Folha de Pagamento (Abril/21), parcelas indevidas -	NBS	Alto	
08/01/2021	C41	Desconto indevido de IOF na liberação do empréstimo para a cooperada	Financeiro	Alto	
12/01/2021	C42	Valor de Saldo Capital não incluso na rescisão do colaborador	Operacional	Alto	
04/02/2021	C44	Liberação de valor incorreto (R\$ 1.500,00) para o cooperado x quando o valor solicitado foi de R\$ 4.500,00	Operacional	Alto	
18/01/2021	C45	Lançamento incorreto na amortização das parcelas de nov/2020 do cooperado	Financeiro	Moderado	
14/01/2021	C46	Lançamentos incorretos no Modulo de Contas a Pagar	Financeiro	Moderado	
18/05/2021	C47	Valor de R\$ 3.500,00 liberado incorretamente na conta do Cooperado x. O valor correto solicitado era R\$ 6.500,00	Análise e Concessão de Crédito	Alto	
21/05/2021	C48	Processo de liberação de empréstimo incorreto para a cooperada x com saldo devedor pendente de Credi Já.	Análise e Concessão de Crédito	Alto	
27/05/2021	C49	Desconto incorreto de cota	Operacional	Moderado	
07/06/2021	C50	Desconto de cota com repasse direto a Credi Garoto	Financeiro	Moderado	
07/06/2021	C51	Saldo negativo na distribuição de sobras (distribuição a maior)	Financeiro	Alto	
31/05/2021	C52	Valor descontado erroneamente do Repasse da Cooperativa. O correto seria da Cooperativa Garoto.	NBS	Alto	
14/05/2021	C53	Desconto indevido da Cota e Parcela da Cooperativa em rescisão.	Grêmio/Empório	Alto	
22/06/2021	C56	Os salários dos Colaboradores da Credi Nestlé e do Empório não estão sendo atualizados no sistema da Fácil - BR 16 e BR17	Recursos Humanos	Alto	
10/06/2021	C61	Atraso do NBS no repasse dos valores descontos dos Cooperados à Cooperativa referente ao mês de maio/21	NBS	Alto	
02/06/2021	C62	Houveram 25 cancelamentos no sistema da Fácil, por Cooperado que não haviam assinado o contrato, cooperados com Credi já em andamento, Cooperados com menos de 6 meses de empresa, e também Colaboradores que não eram associados a Cooperativa.	Tecnologia e Segurança da Informação	Alto	
09/06/2021	C65	Proposta de empréstimo de colaboradora com Status "Prazo determinado"	Análise e Concessão de Crédito	Alto	
27/05/2021	C66	Demissão espontânea não inclusa no sistema, gerando assim o desconto de mais uma cota mensal (indevida).	Financeiro	Moderado	
02/07/2021	C67	Remessas geradas via Sistema Fácil foram inclusas no Banco Santander, mas os 4 colaboradores citados, não conseguiram efetuar o pagamento do boleto de Credi Já, pois na tela principal dá erro.	Tecnologia e Segurança da Informação	Alto	
08/07/2021	C68	Valor do repasse do mês de junho/21 incorreto (a maior). Não houve o desconto de Cota do ex-colaborador.	Grêmio/Empório	Alto	
12/07/2021	C69	Remessa de Rescisão respondida fora do prazo determinado de 09/07/2021 até as 09h.	Operacional	Alto	
30/07/2021	C71	Devolução do capital não incluso na rescisão da Cooperada	Operacional	Alto	

**RELATÓRIO DE GERENCIAMENTO CONTÍNUO DE RISCOS - RGCR
2021**

09/08/2021	C74	Ficha de Inscrição no espaço do Colaborador sem o campo de percentual (impossibilidade de inscrição pelos Colaboradores) causando impacto no número de associados no mês	Tecnologia e Segurança da Informação	Alto	
09/08/2021	C75	Ocorreu um erro operacional no recolhimento do IOF do mês de Julho/21, o valor foi recolhido a menor	Financeiro	Alto	
28/07/2021	C79	Desligamento por afastamento solicitado pelo cooperado x, impute não realizado em sistema	Operacional	Alto	
20/08/2021	C80	Cooperado se desligou da cooperativa em janeiro/2019 por motivo de afastamento, em maio/2021 foi alterado seu status no sistema para ativo, porém o cooperado não havia enviado a ficha de associação, o mesmo entrou em contato solicitando empréstimo e informamos que deverá enviar a ficha de inscrição e cumprir a carência de seu retorno.	Atendimento/Comercial	Alto	
27/08/2021	C82	No retorno da folha de agosto/21 houve débito indevido para cooperativa, referente a 2 colaboradores da Cooperativa Garoto. Em nenhum momento enviamos qq tipo de informação para a folha desses colaboradores. 1110119 / 1112159 Previsão de acerto em 15/09/2021	NBS	Moderado	
04/09/2021	C85	Recebemos o relato 19 na ouvidoria Contato Seguro, onde o associado informa que enviou a ficha de inscrição, porém não teve retorno.	Atendimento/Comercial	Baixo	
23/08/2021	C86	Cooperado foi migrado para a Piracanjuba e teve desligamento da cooperativa em dezembro/2019, em Janeiro/2020 por falhas internas efetuaram a cobrança da parcela de janeiro/2020 com o valor inferior, diante disto, toda quitação de boleto realizada pelo ex-cooperado liquidava o resíduo da parcela de janeiro/2020 e a parcela que ele estava pagando o boleto ficava com um saldo em aberto, e sempre nessas liquidações gerava multa e juros, quando o Fernando Luiz foi quitar o empréstimo, se deu conta dos juros e multas que ele estava pagando indevidamente e solicitou devolução do valor.	Operacional	Alto	
30/08/2021	C87	Não foi possível fechar o capital no dia 30/08 devido conta contábil do cooperado x estar incorreta	Financeiro	Moderado	
19/08/2021	C88	Por falha operacional, houve liberação do empréstimo (cooperada x sem respeitar o período de 24h de análise do RH (haviam pontos a serem avaliados por parte do RH). Devido o crédito já ter sido efetivado, não foi possível aguardamos análise do RH.	Análise e Concessão de Crédito	Alto	
20/09/2021	C93	A cooperada, é da unidade Garoto - Vila Velha, não podendo se associar a cooperativa, pois a Garoto tem a cooperativa própria na unidade. Efetuar devolução do capital e desligamento na cooperativa.	Operacional	Alto	
21/09/2021	C94	Os cooperados listados abaixo, têm parcelas em aberto no sistema Fácil, alguns deles os contratos já terminaram e eles já pagaram todos os boletos, ou se deixaram de efetuar o pagamento de algum boleto, não tem como sabermos qual foi, por causa da forma que é feita as baixas no sistema, ou o resíduo também pode ser da parcela de janeiro/2020 que foi enviado o boleto com o valor menor que a parcela. Como faz mais de 1 ano que a cobrança deste resíduo não foi efetuada, sugiro efetuar baixa como prejuízo.	Financeiro	Alto	
20/09/2021	C95	Existem 3 cooperados Waters que estão com o status ativo no sistema. É necessário efetuar a devolução do capital e desligamento deles na cooperativa.	Operacional	Alto	

**RELATÓRIO DE GERENCIAMENTO CONTÍNUO DE RISCOS - RGCR
2021**

20/09/2021	C96	A ex-cooperada mencionada tem um saldo em aberto no sistema, este saldo é referente a erro no acordo realizado com ela na migração. Acordo Migração Piracanjuba”, o saldo que faltava ela quitar era de R\$ 3.421,06 e fizeram o acordo no valor de R\$ 2.912,18. Os boletos foram enviados conforme o acordo, exceto o boleto de janeiro/2020 que não está com o valor correto, todos os boletos foram enviados e a Claudia efetuou o pagamento	Financeiro	Alto	
20/09/2021	C98	O cooperado, teve seu contrato rescindido em 01/01/2019, e está ativo no sistema, é necessário efetuar a devolução do capital e desligamento na cooperativa.	Operacional	Alto	
22/09/2021	C99	A situação da Pessoa Física - na Receita Federal é "Titular Falecido", não podendo ser utilizado para cooperado ativo. O procedimento a ser adotado até o documento da data-base 12/2021 é o descrito nas Instruções de Preenchimento disponíveis no sítio do Banco Central na Internet no item relativo a CPF/CNPJ inválido. Baixado na Fácil em 01/09/2021 -	Compliance	Alto	
01/10/2021	C100	. Durante a conferência do retorno da Folha, identificamos que Colaboradora desligada espontaneamente, teve a devolução da 5ª Parcela, mas juntamente com a devolução, houve desconto de cota na folha 30/09/2021.	Operacional	Moderado	
01/10/2021	C101	Na conferência do retorno da Folha, identificamos que na rubrica 1674 referente ao colaborador x , houve a devolução de Capital a maior. Correto via Sistema Fácil R\$ 5.693,87 e a devolução foi de R\$ 5.963,87.	Financeiro	Alto	
01/10/2021	C102	Na conferência do retorno da Folha, identificamos que na rubrica 1674 referente aos colaboradores 1 houve a devolução do saldo capital na Folha de pagamento e via Sistema Fácil, o valor ficou em aberto, fazendo assim o processo errôneo de devolução na Conta Corrente de ambos.	Financeiro	Alto	
01/10/2021	C103	Na conferência do retorno da Folha, identificamos que na rubrica 1674 houve uma entrada e saída na folha do cooperado, e não recebemos nenhuma notificação de desligamento, ou associação	NBS	Alto	
04/10/2021	C104	Identificamos a cobrança de cota mensal da colaboradora, mas não recebemos nenhuma solicitação de associação para cooperativa.	NBS	Alto	
11/10/2021	C105	Identificamos que o colaborador é contratado como prazo determinado. Foi realizado a baixa no sistema para ser realizado a devolução de capital na folha de OUT 29/10 (delimitação inclusa para o mês de 29/10).	Operacional	Alto	
21/09/2021	C106	Foi efetuada a cobrança para o cooperado J em 21/09/2021 para liquidar o saldo em aberto das parcelas que ficaram pendentes durante o afastamento, ele efetuou o pagamento em 22/09/2021 e quando foi liquidada as parcelas em sistema, foi amortizado 135,29 no saldo devedor dele, e isso fez com que ainda restasse o saldo em aberto na parcela 6 de 30/09/2021 (entendo que no saldo do empréstimo esse valor foi abatido, porém o correto deveria ter sido feito a baixa na parcela, pra não ficar aparecendo no grid parcela em atraso e ficar gerando multa e juros de atraso), foi informado para a Fernanda que a baixa foi feita incorretamente. Não é possível efetuar a correção em sistema, pois o fechamento de setembro/2021 já foi realizado, informei ao cooperado sobre o saldo em aberto devido a erro sistemático.	Financeiro	Alto	

**RELATÓRIO DE GERENCIAMENTO CONTÍNUO DE RISCOS - RGCR
2021**

14/10/2021	C108	Foi realizado acordo com a ex-cooperada, durante a migração Piracanjuba, com o saldo devedor menor, e gerou um resíduo a pagar no sistema ref. a este saldo. Do valor que foi acordado com a ex-cooperada, todos os boletos enviados foram pagos. A diferença será baixada como perda operacional. (Elaine - planilha de perdas) - aguardar informação Daiane para finalização do evento	Financeiro	Alto	
14/10/2021	C109	Foi realizado acordo com o ex-cooperado, durante a migração Piracanjuba, os boletos foram emitidos com valor menor que o saldo devedor, não identifiquei registrado o envio dos boletos de cobrança. Todos os demais casos com saldo devedor serão enviados para o escritório de cobrança.	Financeiro	Alto	
05/10/2021	C110	Liberações de empréstimos realizado no limite de horário bancário. Com isso, o reembolso de Matrícula da Cooperada foi postergado para o dia 06/10/2021.	Financeiro	Alto	
08/10/2021	C111	Atraso no repasse da BR17 (Store) à Cooperativa - Foi acordado em reunião que o repasse seria efetuado sempre até o 5º dia útil do mês	Financeiro	Alto	
07/10/2021	C112	As Empresas Froneri e Gremio não efetuaram o repasse da folha de Set/21 dentro do prazo determinado, foi feitas as cobranças via e-mails, foi alinhado o recebimento em 14/10/2021.	Financeiro	Alto	
19/10/2021	C113	A situação da Pessoa Física - na Receita Federal é "Titular Falecido", não podendo ser utilizado para cooperado ativo. O procedimento a ser adotado até o documento da data-base 01/2022 é o descrito nas Instruções de Preenchimento disponíveis no sítio do Banco Central na Internet no item relativo a CPF/CNPJ inválido.	Compliance	Alto	
19/10/2021	C115	O cooperado efetuou o pagamento dos boletos sempre com atraso, mas o cálculo de juros e multa não estavam iguais ao sistema, o que gerou um resíduo para cada quitação de boleto, hoje ele tem 3 boletos em aberto e no sistema constam 4 parcelas em aberto, entendo que a 1ª parcela em aberto (consultar print abaixo) vencida em 30/06/2021 R\$ 85,61, é também resíduo desses juros e multas dos boletos anteriores quitados em atraso, a parcela com vencimento em 30/07/2021 é referente a parcela de fevereiro/2021, já efetuei a cobrança dessa parcela ao cooperado, e as demais parcelas (30/8 e 30/09/2021) estão pendentes de pagamento, também efetuei a cobrança ao cooperado.	Financeiro	Alto	
14/10/2021	C117	Foi realizado acordo com o ex-cooperado durante a migração Piracanjuba, os boletos gerados/enviados foram menores que o saldo devedor, e gerou um resíduo a pagar no sistema, todos os boletos enviados ao cooperado foram pagos. A diferença será baixada como perda operacional.	Financeiro	Moderado	
19/10/2021	C118	O cooperado efetuou o pagamento dos boletos sempre com atraso, mas o cálculo de juros e multa não estavam iguais ao sistema, o que gerou um resíduo para cada quitação de boleto, fiz a análise e a 1ª parcela em aberto no sistema vencida em 30/06/2021 R\$ 160,83, é diferença do boleto de janeiro/2020 enviado/pago menor, e também é resíduo desses juros e multas dos boletos anteriores quitados em atraso.	Financeiro	Moderado	
28/10/2021	C120	O ex-cooperado, ficou com saldo devedor na migração Piracanjuba de R\$ 563,36, e os boletos enviados foram de R\$ 452,26, o saldo em aberto (263,09) no sistema é o valor da diferença do saldo devedor com o valor dos boletos enviados, e os juros e multa dos boletos	Financeiro	Alto	

**RELATÓRIO DE GERENCIAMENTO CONTÍNUO DE RISCOS - RGCR
2021**

		calculados e pagos com valores menores. BX PREJUÍZO (Daiane)			
14/10/2021	C122	No lote de OUTUBRO/2021, houve o retorno das cooperadas que foram desligadas em 14/10/2021 . Mas, o NBS não realizou o desconto/inclusão dos valores em rescisão e informou que será realizado na rescisão complementar no dia 05/10/2021, pediu desculpas pelo ocorrido. Como sugestão da @Espejo,Shirley,BR-São Paulo,External e @Mesquita,Valeria,BR-São Paulo,External, irei realizar o desligamento em sistema após o retorno do NBS que realmente houve a inclusão na rescisão e assim, irá vim no repasse de NOV/2021.	NBS	Alto	
22/11/2021	C123	O cooperado, foi desligado da cooperativa em 30/08/2021 e no mês de outubro houve desconto de capital. Foi solicitado para a Daiane verificar e efetuar a devolução.	Operacional	Baixo	
29/11/2021	C124	No dia 29/11 Reembolso de Matrícula e Credi Cuidar + foram liberados após o horário excedente bancário, por esse motivo, voltou à Conta da Cooperativa x (R\$ 541,00) e Y (R\$ 207,69)	Financeiro	Alto	
14/12/2021	C125	O regulamento de registro de ponto e banco de horas encontra-se desatualizado. As regras precisam de atualização com alinhamento da Diretoria Executiva	Recursos Humanos	Alto	
14/12/2021	C126	A cooperativa não possui Código de Ética e Conduta próprio. utilizando as regras gerais da mantenedora. A recomendação é que a cooperativa tenha seu regulamento próprio, incluindo ou fazendo menção as regras da mantenedora, quando necessário.	Compliance	Alto	
14/12/2021	C127	Atualizar a Política de Risco Socio Ambiental conforme diretrizes da RES CMN 4.945/21	Compliance	Alto	
14/12/2021	C131	Revisar o Regimento Interno da cooperativa compatibilizando com: Estatuto Social, Política de Cobrança e Política de Sucessão. (Evento C5)	Compliance	Alto	
14/12/2021	C132	Elaborar e aprovar política de segurança Cibernética conforme diretrizes da Res CMN 4658/18. A minuta da referida política encontra-se sob análise do time de Ti da Nestle desde agosto/2021	Compliance	Alto	
14/12/2021	C134	Liberações de empréstimos realizados após limite de horário bancário. Com isso, as seguinte liberações foram reprogramadas e liberadas em 15/12/2021: Fornecedores - Cronos, Quantum, Sodexo, 2 DARF's, Fácil Informática. Cooperados -	Financeiro	Alto	
13/12/2021	C135	O cooperado, tem 3 cheques devolvidos de Credi-Já, R\$ 2.199,49 de 30/07/2020; R\$ 2.198,08 de 28/08/2020 e R\$ 2.203,74 de 30/09/2020 e houve liberação de empréstimo em 12/07/2021, não poderia ter liberado empréstimo ao cooperado antes da quitação dos cheques.	Análise e Concessão de Crédito	Alto	
17/12/2021	C136	Cooperados ativos que retornaram do afastamento em 2021 e não estão tendo o desconto da cota mensal do capital em folha de pagamento (Clarysse):	NBS	Alto	
29/12/2021	C139	Deliberação extraordinária - Definição do % da SELIC para remuneração do Capital.	Compliance	Alto	
31/12/2021	C143	O limite de liquidez geral na data base 12/2021 ficou registrado em 108,9%, fora do padrão definido na regulamentação que é acima de 110%	Compliance	Alto	

RELATÓRIO DE GERENCIAMENTO CONTÍNUO DE RISCOS - RGCR 2021

d) Fornecedores e Prestadores de Serviços Relevantes

A Credi Nestlé atualmente não tem relação com Correspondentes Bancários, Parceiros Comerciais.

Em sua estrutura operacional atua com prestadores de serviços para execução de atividades de back office e de suporte operacional, quais sejam:

- Serviço de Contabilidade: Cronos,
- Serviço de Consultoria Jurídica e de Cobrança Judicial: Cronos,
- Serviço de Cobrança Administrativa: CDD Cobrança,
- Serviço de Auditoria Interna: Control.

As contratações de fornecedores da cooperativa seguem rigorosamente os critérios definidos na Política de Contratação de Prestadores de Serviços vigente.

A partir do ano de 2022 a Credi Nestlé implantará a avaliação de fornecedores que servirá de critério de renovação do contrato, dentre outros requisitos de qualidade julgados importantes para contratação e manutenção de fornecedores.

e) Treinamento e Capacitação em Gerenciamento de Risco Operacional

A cooperativa realizou os seguintes treinamentos durante o ano de 2021:

CAPACITAÇÃO	FUNCIONÁRIO	DATA
Análise de Concessão de Crédito PF	Fabiana Inocêncio	06/2021
	Daiane Martins	06/2021
Cobrança e Recuperação de Crédito	Clarysse Oliveira	08/2021
	Daiane Martins	08/2021
Prevenção a Lavagem de Dinheiro	Clarysse Oliveira	09/2021
	Daiane Martins	09/2021
	Daniel Taima	09/2021
	Elaine Campos	05/2021
	Fabiana Inocêncio	05/2021
	Fernanda Soave	05/2021
	Mainara Silva	09/2021
	Mirella Campos	05/2021
	Silvana Ribeiro	05/2021

**RELATÓRIO DE GERENCIAMENTO CONTÍNUO DE RISCOS - RGCR
2021**

	Shirley Espejo	05/2021
	Douglas Sartori	05/2021
	Francisco G. Neto	05/2021
	João H. V. Valério	05/2021
	Marco A. C. Nunes	05/2021
Relacionamento com Clientes	Shirley Espejo	04/2021
	Kennedy Nobrega	03/2021
	Elaine Campos	03/2021
Conselho Fiscal	Alessandra Bonacorsi	08/2021
Gerenciamento de Risco Operacional e Socio Ambiental	Clarysse Oliveira	08/2021
	Daiane Martins	08/2021
	Elaine Campos	08/2021
	Mirella Campos	08/2021
	Shirley Espejo	08/2021
	Kennedy Nobrega	08/2021
	Fernanda Soave	08/2021
	Leandro Bovo	08/2021
	Rafael Costa	08/2021
	Marco Nunes	08/2021
	Douglas Sartori	08/2021
	Francisco G. Neto	08/2021
	Daniel Morelli	08/2021
LGPD	Mirella Campos	08/2021
	Daniel Taima	08/2021
	Clarysse Oliveira	08/2021
	Kennedy Nobrega	08/2021
	Shirley Espejo	08/2021
	Fernanda Soave	08/2021
	Elaine Campos	08/2021
Mainara Silva	08/2021	

Para 2022 foi aprovado o programa de capacitação, contemplando 185 horas de carga horária distribuídas para os administradores e os colaboradores da cooperativa que poderão realizar os treinamentos on line.

Algumas capacitações têm indicação obrigatória pois estão conectadas com o Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) do colaborador na cooperativa, portanto a realização será monitorada, bem como o resultado esperado.

Dentre os treinamentos elencados está prevista a realização de treinamento/capacitação em Gerenciamento de Risco Operacional visando promover reciclagem de funcionários ou o treinamento de novos funcionários ou prestadores de serviços.

RELATÓRIO DE GERENCIAMENTO CONTÍNUO DE RISCOS - RGCR 2021

2.3. Gerenciamento de Risco Socioambiental

A Política de gerenciamento do Risco Socioambiental da Credi Nestlé observa os princípios da relevância, proporcionalidade e eficiência e é baseada nos seguintes princípios:

- a) o respeito aos direitos humanos, o combate e o repúdio a toda prática de atos que importem em qualquer tipo de discriminação ou violação de direitos;
- b) o desenvolvimento pautado por ações sustentáveis que contribuam para a realização de operações ecologicamente corretas, socialmente responsáveis e economicamente viáveis aos cooperados e parceiros;
- c) postura ética e transparente, repudiando qualquer forma de ilicitude, mantendo os mais altos padrões de boas práticas contra Corrupção;
- d) combate ao trabalho infantil e análogo ao escravo, ao proveito criminoso da prostituição e à exploração sexual.

A referida política segue diretrizes em relação aos colaboradores, aos cooperados, ao meio ambiente, a sociedade e aos fornecedores.

Com relação a contratação de fornecedores para prestação de serviços, a cooperativa deve definir e contemplar critérios socioambientais nos processos de compras e contratação de serviços relevantes, além de critérios relacionados à economicidade, ao atendimento à legislação, às especificações de qualidade de produtos e serviços.

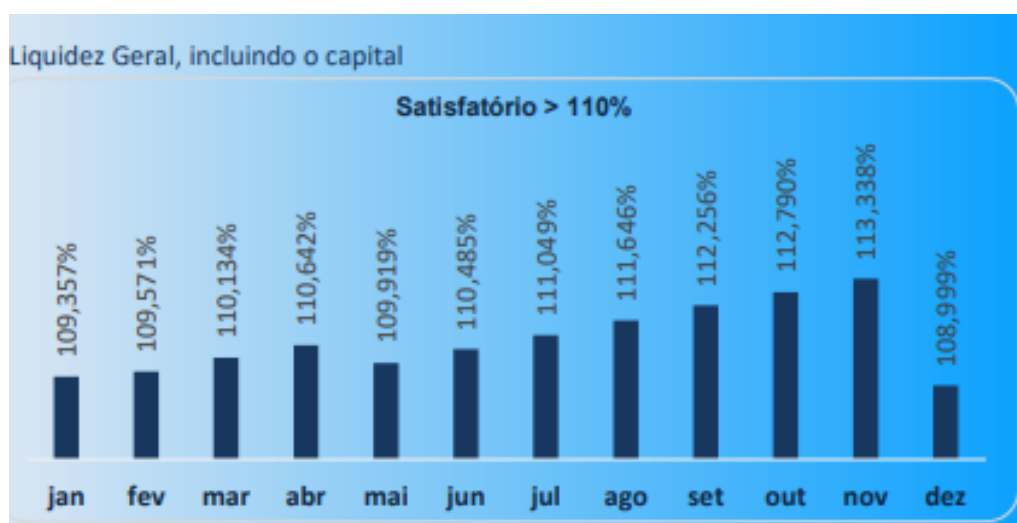
A empresa apoiadora Nestlé Brasil contempla programa robusto de sustentabilidade, o qual é estendido para todas as empresas pertencentes ao grupo, dentre elas a cooperativa de crédito.

RELATÓRIO DE GERENCIAMENTO CONTÍNUO DE RISCOS - RGCR 2021

Todo funcionário da cooperativa de crédito e também da Nestlé, passa por um programa de integração que demonstra toda a programação de Sustentabilidade e prevenção ao Risco Socioambiental. Desse modo, tanto quem concede, como quem toma o crédito tem, as orientações necessárias e adequadas no que tange a prevenção do Risco Socioambiental e incentivo à Sustentabilidade.

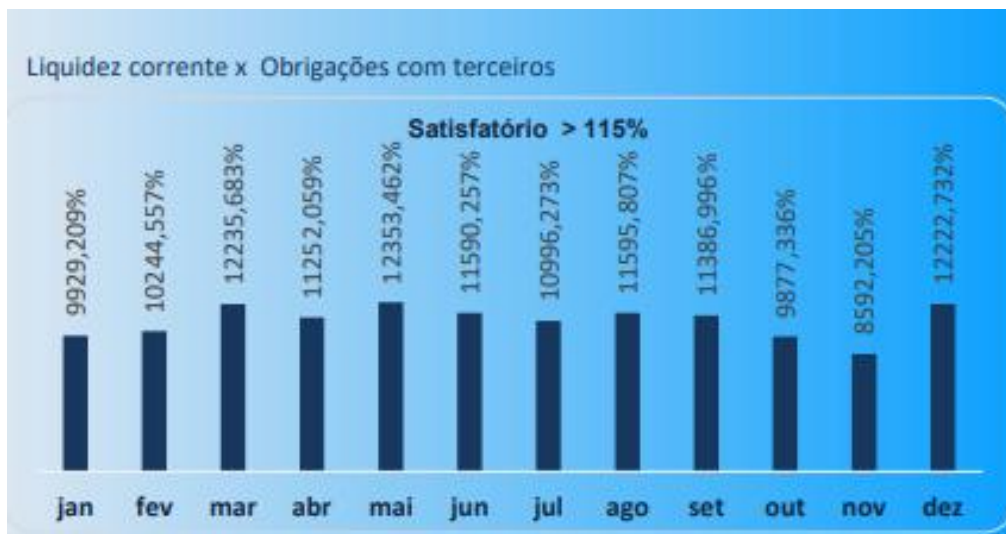
2.4. Gerenciamento de Risco de Liquidez

O acompanhamento da Liquidez da cooperativa é realizado mensalmente por meio do monitoramento dos seguintes indicadores:



A cooperativa é muito alavancada do seu Capital, por este motivo, nos meses em que ocorre a remuneração ou há um aumento nos aportes de capital, a liquidez se comporta oscilando acima dos 110%. Somente nos meses em que o reflexo da remuneração do capital ocorre é que o índice de liquidez performa abaixo dos 110%.

RELATÓRIO DE GERENCIAMENTO CONTÍNUO DE RISCOS - RGCR 2021



A Credi Nestlé não opera com Depósitos a Prazo, portanto, a Liquidez Imediata x Depósitos não é monitorada.



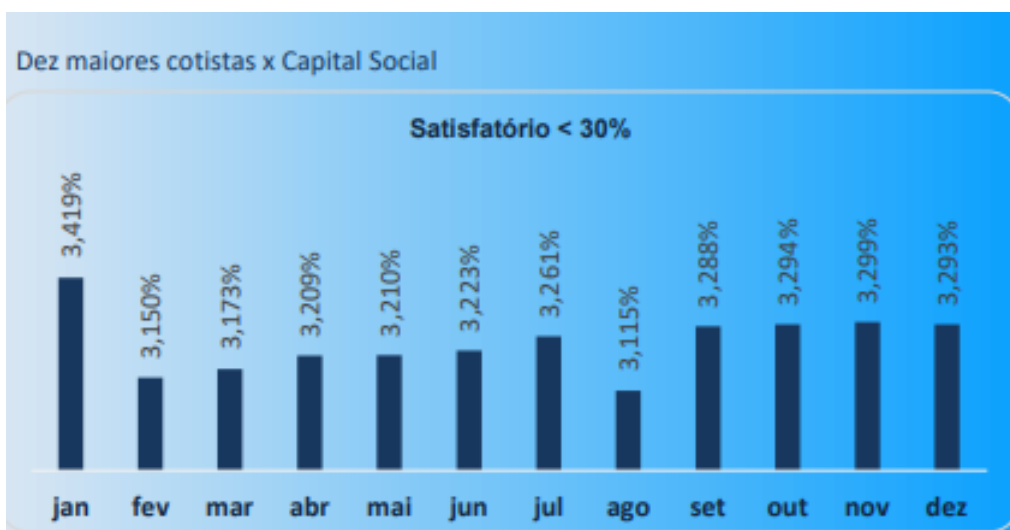
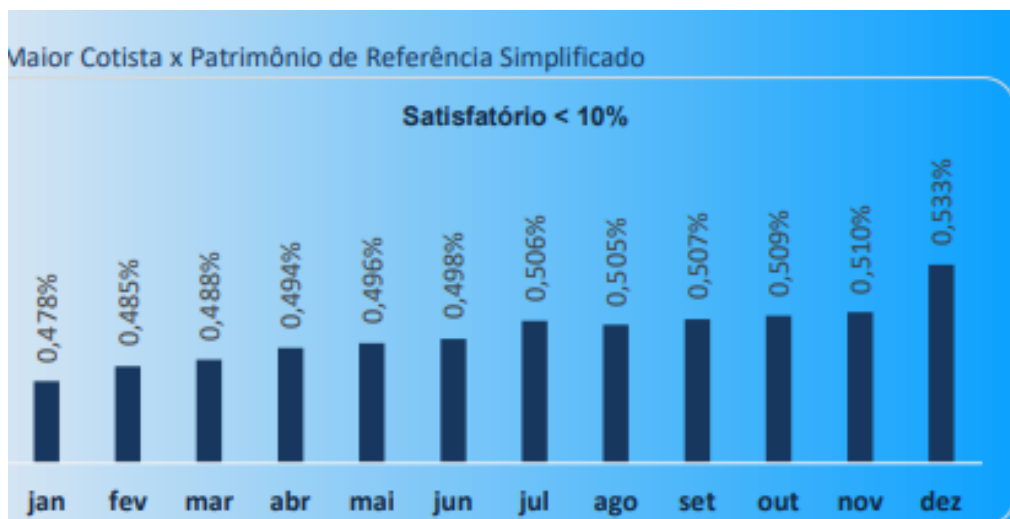
A Credi Nestlé performou com o indicador abaixo de 10% durante 2021, indicando que está enquadrada nas boas práticas do mercado.

2.5. Requerimento Mínimo de Capital e Limites Operacionais

a) Margem/Suficiência de Capital

A Credi Nestlé não demonstra necessidade de aporte extraordinário de capital.

RELATÓRIO DE GERENCIAMENTO CONTÍNUO DE RISCOS - RGCR 2021



Todos os indicadores relacionados com a performance do capital encontram-se enquadrados e com situação confortável, considerando os limites legais requeridos e boas práticas de mercado.

RELATÓRIO DE GERENCIAMENTO CONTÍNUO DE RISCOS - RGCR 2021

Diante dos gráficos demonstrados destaca-se a que a Credi Nestlé opera com margem de capital para cobertura do Capital Mínimo Requerido e os planos de ação necessários para o saneamento de eventuais inadequações.

2.5.2. Indicadores de Gestão de Capital

Requerimento Mínimo de Capital	Indicadores Básicos	
	Limite Legal	Limite Cooperativa
Cálculo do Índice de Basileia – $IB = PR/RWAsimp$	17%	122,73%
LI (Limite de Imobilização) $Imobilização \times PR$	50%	0,10%

Em caso de extrapolação do limite, a Diretoria Executiva deve ser comunicada tempestivamente, devendo o Diretor Responsável pelos Riscos, Sr. Marcos Valentim Baccarin, ser convocado para reunião imediata, com a presença de no mínimo dois conselheiros fiscais efetivos, para tomada de ação de regularização da situação.

2.6. Gestão de Mudanças, Desenvolvimento e Aprovação de Novos Produtos e Serviços.

Durante o ano de 2021 não foram registradas mudanças relevantes relacionadas com os produtos ofertados aos cooperados da Credi Nestlé.

Na estrutura organizacional tivemos a mudança na gestão, com a aposentadoria da então gerente Shirley Belmonte Espejo, a qual permaneceu na cooperativa por 31 anos e com a vinda da Crisley Reis a partir de novembro de 2021.

2.7. Plano de Continuidade de Negócios

A Credi Nestlé mantém o Plano de Continuidade de Negócios adequado às necessidades da cooperativa, o qual não foi acionado durante o ano de 2021. Também não foram realizados testes de eficiência e eficácia, os quais serão realizados durante o ano de 2022, quando o referido plano será atualizado.

PROTOCOLO DE AÇÕES

Este é um documento assinado eletronicamente pelas partes. O documento eletrônico é garantido pela medida provisória 2200-2, de 24 de agosto de 2001, que estabelece que todo documento em forma eletrônica tem assegurada a autenticidade, integridade e validade jurídica desde que utilize certificados digitais padrão ICP-Brasil.

Data de emissão do Protocolo: 13/04/2022

Dados do Documento

Tipo de Documento	RELATÓRIO DE GERENCIAMENTO CONTÍNUO DE RISCOS
Referência	Relatório Gerenciamento de Risco
Situação	Vigente / Ativo
Data da Criação	11/04/2022
Validade	11/04/2022 até Indeterminado
Hash Code do Documento	FB3B960A2206B3E18B4660CED67D30A5B931CC54543BAC67CDF04DFB37C6ADF3

Assinaturas / Aprovações

Papel (parte) Representantes

Relacionamento 62.562.012/0001-67 - Credi Nestlé

Representante

CPF

Crisley Reis Prado Curcio 262.708.918-84

Ação: Assinado em 12/04/2022 14:47:27 - Forma de assinatura: Usuário + Senha IP: 2804:431:c7f5:c890:d8de:d3cb:2e32:e631

Info.Navegador Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0 Win64 x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/100.0.4896.75 Safari/537.36

Localização Não Informada

Tipo de Acesso Normal

Papel (parte) Diretoria (Outorgantes Procuração NÃO Eletrônica)

Relacionamento 62.562.012/0001-67 - Credi Nestlé

Representante

CPF

Marcos Valentim Baccarin 027.765.218-98

Ação: Assinado em 13/04/2022 07:55:55 - Forma de assinatura: Usuário + Senha IP: 172.70.54.188

Info.Navegador Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0 Win64 x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/99.0.4844.51 Safari/537.36 Edg/99.0.1150.39

Localização Latitude: -23.64025899999993/ Longitude: -46.72253308536587

Tipo de Acesso Normal

A autenticidade, validade e detalhes de cada assinatura deste documento podem ser verificadas através do endereço eletrônico <https://www.documentoeletronico.com.br/proceletronicahttps/validardocumentoscontent.aspx>, utilizando o código de acesso (passcode) abaixo:

Código de Acesso (Passcode): EPVJN-RHGV2-JQGJ3-6GD7U

Os serviços de assinatura digital deste portal contam com a garantia e confiabilidade da AR-QualiSign, Autoridade de Registro vinculada à ICP-Brasil.