

# **POLÍTICA DE GERENCIAMENTO DAS OCORRÊNCIAS E REGISTRO DE PERDAS OPERACIONAIS**

## 1. INTRODUÇÃO

### A COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONÁRIOS

**DA NESTLÉ – CREDI NESTLÉ** tem por finalidade apresentar os princípios e diretrizes que norteiam as ações que possam manter os registros de eventos e ocorrências à exposição dos riscos de perda em patamares aceitáveis para fins de aplicação proporcional da regulação prudencial, sujeita ao regime simplificado de gerenciamento contínuo de riscos.

## 2. CONCEITOS

As perdas estão relacionadas as ocorrências que podem resultar de **eventos externos** ou de **falha, deficiência** ou **inadequação de processos internos, pessoas** ou **sistemas**.

Na CREDI NESTLÉ também serão registrados a título de perdas operacionais:

- a) os descontos concedidos nas operações de renegociações de crédito, mediante aprovação do gestor e às condições estabelecidas na Política de Cobrança vigente;
- b) diferenças residuais entre o valor calculado pelo Sistema Fácil e a operadora de cobrança, desde que este não ultrapasse o valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais).

Para esta política são definidos como:

- a) risco operacional: é a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de eventos externos ou de falhas, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas ou sistemas; e
- b) risco legal: está relacionada à inadequação ou deficiência em contratos ou sanções em razão de seu descumprimento.

## 3. RESPONSABILIDADES

A **CREDI NESTLÉ** atua no processo de registro de perdas operacionais com a seguinte estrutura:

- a) Conselho de Administração é responsável pela política de Gerenciamento de Riscos Operacionais;
- b) Diretor responsável pelo **Gerenciamento Contínuo de Riscos**;
- c) Gerência é responsável pelo suporte ao Diretor de Risco.
- d) demais áreas.

É de responsabilidade do Diretor de Risco acompanhar o registro de ocorrências de não conformidades ou perdas financeiras relevantes sejam resultantes de **eventos externos** ou de **falha, deficiência** ou **inadequação de processos internos, pessoas** ou **sistemas**.

#### 4. PROCESSO DE REGISTRO DE PERDA OPERACIONAL

Todo e qualquer registro de perda operacional deve ter o seu processo previamente analisado pelo gestor da cooperativa, na sua ausência pelo seu substituto imediato.

A ocorrência deve ser registrada contabilmente nas rubricas de credores/devedores diversos, de acordo com a sua característica, e, somente após aprovação do gestor e ciência da Diretoria Executiva é que haverá o registro contábil e processual como Perda Operacional.

As informações referentes as perdas associadas ao risco operacional são documentadas e registradas Política de Indicadores de Risco Operacional, sendo:

- a) Relatório de Riscos Identificados e Avaliados por categoria/Evento:

Neste relatório serão identificadas as quantidades para mensurar os eventos que ocorreram no período por categoria/Evento e o impacto apresentado;

- b) Relatório de Riscos Identificados e Avaliados por área/processo:

Neste relatório serão identificados a quantidade de eventos que ocorreram no período por área/processo e o impacto apresentado;

c) Relatório dos Canais de Comunicação: Neste relatório serão identificados a quantidade de Reclamações da Ouvidoria e no Comunicações no Canal de Denúncias que ocorrer no período e quantos casos procedentes e quantos improcedentes.

No Relatório de Riscos Identificados e Avaliados por categoria/Evento serão registrados as seguintes ocorrências:

- i. Fraudes Internas;
- ii. Fraudes Externas;
- iii. Demandas Trabalhistas e segurança deficiente do local de trabalho;
- iv. Práticas inadequadas relativas a associados, produtos e serviços;
- v. Danos a ativos físicos próprios ou em uso pela instituição;
- vi. Situações que acarretem a interrupção das atividades da instituição;
- vii. Falhas em sistemas, processos ou infra-estrutura de tecnologia da informação (TI);
- viii. Falhas na execução, no cumprimento de prazos ou no gerenciamento das atividades da instituição;
- ix. Descontos concedidos em operações de recuperação de créditos inadimplentes;
- x. Valores residuais de origem sistêmica (cálculo Sistema Fácil divergente do cálculo aplicado pelo intermediador da cobrança).

Além do Registro na Política de Indicadores de Risco Operacional informações relacionadas as perdas financeiras e de não conformidades decorrentes de eventos externos ou de falhas, deficiências ou inadequação de processos internos, pessoas ou sistemas devem ser registradas conforme determina a Política de Conformidade a fim de avaliar, monitorar e definir o plano de ação para regularização e a mitigação de futuras ou semelhantes ocorrências.

O Diretor Responsável pelo Gerenciamento com o suporte e apoio da gerência, emitirá o relatório gerencial.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As condições não estabelecidas nesta política deverão ser levadas para avaliação da Diretoria Executiva que decidirá sobre o pleito.

O gestor da cooperativa emitirá relatório gerencial anualmente, o qual será submetido para avaliação e aprovação da Diretoria Executiva e será lavrado em Ata de Reunião da mesma, em periodicidade mínima anual.

## 6. CONTROLE DE ATUALIZAÇÕES

Data	Normativos / Justificativas/ considerações	Atualizações (Descrições do itens atualizados)
09/02/2022	Inclusão de regras: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enquadramento como perdas para diferença sistêmicas até R\$ 50,00;</li> <li>• Descontos concedidos em operações de recuperação de créditos inadimplentes;</li> <li>• Inclusão de alçada superior para autorização para classificação de erro operacional como perda operacional;</li> <li>• Considerações finais, casos omissos serão avaliados pela diretoria executiva</li> </ul>	Item 2  Item 2  Item 4  Item 5