

**POLÍTICA DA ESTRUTURA SIMPLIFICADA
DE GERENCIAMENTO CONTÍNUO DE RISCOS
Risco de Operacional**

Conteúdo

1. INTRODUÇÃO	3
2. DEFINIÇÕES E OBJETIVOS	5
3 TIPOS DE RISCOS OPERACIONAIS	5
3. CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS	7
3.1 ÁREAS ENVOLVIDAS / RESPONSABILIDADES	7
3.2 MITIGAÇÃO DO RISCO OPERACIONAL	8
3.3 CONTROLE	10
3.4 GESTÃO DE RISCOS	11
3.5 PREVISÃO ADICIONAL	12
4 NOTIFICAÇÃO E REGISTRO DE RISCOS	13

1. INTRODUÇÃO

A **Política da Estrutura Simplificada de Gerenciamento Contínuo de Riscos da COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONÁRIOS DA NESTLÉ – CREDI NESTLÉ** tem por finalidade definir diretrizes para efetivar estratégias, rotinas e procedimentos de gerenciamento de riscos operacional.

A cooperativa mantém a **Estrutura Simplificada De Gerenciamento Contínuo de Riscos** em atendimento as Resoluções nº 4.557/17 e 4.606/17 com o objetivo de identificar, mensurar, avaliar, monitorar, reportar, controlar e mitigar o RISCO OPERACIONAL que a instituição esteja exposta de maneira relevante, considerando:

- i. O modelo de negócios, com a natureza das operações, complexidade dos produtos e serviços, das atividades e dos processos da Cooperativa.
- ii. As dimensões e às relevâncias das exposições aos riscos, segundo os critérios definidos pela Cooperativa.
- iii. Adequada ao perfil dos riscos da Cooperativa.

A **COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONÁRIOS DA NESTLÉ – CREDI NESTLÉ** é uma cooperativa singular, classificada como “capital e empréstimo”, segmentada como “S5”, trata-se de uma cooperativa restrita que opera oferecendo empréstimos lastreados no capital de seus cooperados, que são somente pessoas físicas enquadradas como colaboradores com vínculo trabalhista das empresas do Grupo Nestlé, empregados da própria COOPERATIVA, do Grêmio Nestlé, da Fundação Nestlé de Previdência Privada – FUNEPP e Froneri Brasil Distribuidora de Sorvetes e Congelados Ltda.

O objetivo desta Política é orientar a administração da COOPERATIVA nos procedimentos internos destinados a minimizar a ocorrência de riscos operacionais, estabelecendo, didaticamente, conceitos e métodos de controle.

A política atende as exigências legais, tais controles devem ser entendidos como oportunidade de melhoria nos padrões éticos, na transparência das informações.

A **CREDI NESTLÉ** não terceriza a atividade principal. As atividades relevantes que podem ser tercerizadas cabe primeiramente aprovação do Conselho de Administração. Se houver contratação de empresas tercerizadas a diretoria deve avaliar, gerenciar e monitorar o risco operacional que possa existir **para o funcionamento regular da instituição.**

A **CREDI NESTLÉ** mantém estrutura de TI que assegure a integridade, a segurança e a disponibilidade dos dados relativos ao gerenciamento de riscos.

A **CREDI NESTLÉ** mantém a política de continuidade de negócios que esteja exposta de maneira relevante.

Os modelos e os procedimentos internos asseguram as operações realizadas através de procedimentos e pessoal qualificado para a função.

Todas as análises e procedimentos de risco serão reportados ao Diretor de Risco que reportará ao Conselho de Administração.

Em 31/12 de cada ano será elaborado de Relatório Gerencial versando sobre o desempenho da estrutura simplificada de gerenciamento de risco operacional.

A documentação relativa à estrutura de gerenciamento de riscos ficarão à disposição do Banco Central do Brasil por cinco anos.

2. DEFINIÇÕES E OBJETIVOS

Define-se o risco operacional como a possibilidade de ocorrência das perdas resultantes **de eventos externos ou de falhas, deficiências ou inadequação de processos internos, pessoas ou sistemas.**

Também inclui o risco legal, especialmente relativos a inadequação ou a deficiência aos contratos firmados pela cooperativa, as penalidades em razão ao descumprimento de normativos legais e às indenizações por danos causados a terceiros consequentes das atividades desenvolvidas pela **CREDI NESTLÉ.**

O objetivo desta política é estabelecer procedimentos internos destinados a minimizar a ocorrência de riscos operacionais, estabelecendo, didaticamente, conceitos e métodos de controle, limites operacionais, mecanismos da mitigação de riscos e procedimentos destinados a manter a exposição aos riscos em níveis considerados aceitáveis pela administração da **CREDI NESTLÉ** com os procedimentos internos destinados a identificar, avaliar, monitorar, reportar, controlar e mitigar os riscos operacionais.

3 TIPOS DE RISCOS OPERACIONAIS

Os tipos de riscos existentes que requerem atenção na avaliação do risco são:

- a) **FRAUDES INTERNAS:** risco de perda por atos realizados com a intenção de fraudar, de subtrair propriedade alheia ou de infringir regras, leis ou políticas internas, envolvendo pelo menos um funcionário da empresa.
Exemplos: extrapolação de alçadas, conflito de interesses, acesso não autorizado a informações e recursos tecnológicos, divulgação indevida ou não autorizada de informações da empresa, apropriação indébita;
- b) **FRAUDES EXTERNAS** - risco de perda por atos realizados por pessoas que não pertencem à organização com a intenção de fraudar, de apropriar-

se indevidamente de propriedade alheia ou de infringir as leis. Exemplos: estelionato, roubo, assalto, falsidade ideológica;

c) DEMANDAS TRABALHISTAS E SEGURANÇA DEFICIENTE DO LOCAL DE TRABALHO - risco de perda por práticas incompatíveis com as leis e os acordos versando sobre as relações trabalhistas, a saúde e a segurança no ambiente de trabalho, de pagamentos de reclamações por danos pessoais. Tais eventos envolvem qualquer tipo de discriminação, incapacitação do empregado e a falta de definição de responsabilidades e atribuições. Exemplos: compensações pecuniárias, benefícios e desligamentos, greves, apontamento e controle inadequado de férias, horas extras, atrasos, faltas, registro de ponto, eventos envolvendo a saúde dos empregados e as regras de segurança, assédio sexual, assédio moral dentre outros;

d) PRÁTICAS INADEQUADAS RELATIVAS A CLIENTES, PRODUTOS E SERVIÇOS - risco de perda por falhas não intencionais ou por negligência no cumprimento de uma obrigação profissional para clientes específicos (incluindo exigências fiduciárias e de conformidade), ou da natureza/desenho de um produto. Exemplos: Descumprimento pela Instituição de obrigações contratuais e/ou legais, Invasão de privacidade, abuso de confiança, atitudes desonestas ou desleais, violação de direitos de terceiros, avaliação inadequada de clientes, contestação sobre a performance de operações sugeridas;

e) DANOS A ATIVOS FÍSICOS PRÓPRIOS OU EM USO PELA INSTITUIÇÃO - risco de perda ou danos em ativos físicos em virtude de desastre natural ou outros eventos de grande relevância, perdas humanas causadas por fontes externas (sequestro, terrorismo, vandalismo, guerra etc.);

f) SITUAÇÕES DE FATORES QUE ACARRETEM A INTERRUPÇÃO DAS ATIVIDADES DA INSTITUIÇÃO - risco de perdas associadas à interrupção

de atividades ou falhas/ineficiência da infraestrutura tecnológica. Indisponibilidade de dados por interrupção da comunicação, energia elétrica ou falta de plano de backup. Interrupção de serviços em função de contaminação por vírus eletrônico, obsolescência ou sobrecarga de equipamentos/software ou de comunicações;

g) FALHAS EM SISTEMAS, PROCESSOS OU INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI) - risco de perdas por problemas no processamento e gerenciamento de processos, perdas ou inconsistência de dados em transferências entre sistemas (interfaces), erros na implementação de produtos/regras de negócio em sistemas;

h) FALHAS NA EXECUÇÃO, CUMPRIMENTO DE PRAZOS E GERENCIAMENTO DAS ATIVIDADES DA INSTITUIÇÃO - risco de perda por problemas nas relações com parceiros comerciais, vendedores e fornecedores. Inexistência de garantias formais (notas promissórias/contratos devidamente preenchidos, assinados e conferidos), documentos legais incompletos ou ausentes, quebra de responsabilidades, erros no processamento de operações ou na gestão de processos, assim como de relações com parceiros comerciais e provedores.

3. CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS

3.1 ÁREAS ENVOLVIDAS / RESPONSABILIDADES

O Conselho de Administração é responsável pela política de Gerenciamento de Riscos Operacionais, devendo ser revisada e atualizada de maneira que demonstre e identifique preventivamente a existência de vulnerabilidades que possam expor a **CREDI NESTLÉ** a riscos, considerados incompatíveis com os níveis de riscos aceitáveis, para que as ações sejam tomadas para reduzir essa exposição.

O Conselho de Administração, também continuamente mantém a correção de eventuais deficiências da estrutura simplificada de gerenciamento de riscos que possam ser identificadas, assegura a observância por todos na **CREDI NESTLÉ**.

O Conselho de Administração compreende de forma abrangente os riscos que podem impactar a cooperativa e manter as políticas e o acompanhamento que assegure níveis adequados e suficientes de controle.

Compete **ao Conselho de Administração** no mínimo a cada dois anos aprovar e revisar as políticas e estratégias de gerenciamento de riscos operacional.

Cabe ao Conselho de administração assegurar a observância e promover a disseminação da cultura de gerenciamento de riscos por todos os participante da **CREDI NESTLÉ**.

Essa política será aplicada pela diretoria, colaboradores e prestadores de serviços relevantes.

A CREDI NESTLÉ entende como importante as atividades voltadas para a determinação e a divulgação de responsabilidades e objetivos, individual ou departamental, bem como, a necessidade de cada colaborador focar na conformidade com as normas, leis, padrões e/ou procedimentos internos ou externos. Tudo isso com o propósito de mitigar as diversas vulnerabilidades às quais a cooperativa está sujeita.

3.2 MITIGAÇÃO DO RISCO OPERACIONAL

A **CREDI NESTLÉ** se resguarda das falhas do risco operacional no que tange a execução, o cumprimento dos prazos e o gerenciamento das atividades na instituição, sendo que a gestão procura organizar as atividades de modo necessário para que não ocorram problemas.

A Diretoria Executiva entende que o risco é aceitável e diante da exposição atual em contrapartida ao histórico da **CREDI NESTLÉ** em relação a perdas diversas.

No entanto na contratação das auditorias tanto interna como externa é dado a devida atenção para a avaliação dessa estrutura existente.

A gerência está devidamente capacitada a identificar e monitorar os riscos operacionais relevantes para o funcionamento regular da Cooperativa. Qualquer impropriedade identificada, a Diretoria Executiva é relatada e promovida à correção.

- a) Identificação, avaliação, monitoramento, controle e mitigação do risco operacional;
- b) Documentação e armazenamento das informações referentes às perdas associadas ao risco operacional;
- c) Elaboração, com periodicidade mínima anual, de relatórios que permitam a identificação e correção tempestiva das deficiências de controle e de gerenciamento do risco operacional;
- d) Realização, com periodicidade mínima anual, de testes de avaliação dos sistemas de controle de riscos operacionais implementados;
- e) Elaboração e disseminação da política de gerenciamento de risco operacional ao pessoal da instituição, em seus diversos níveis, estabelecendo os papéis e as responsabilidades, bem como, dos prestadores de serviços terceirizados;
- f) Existência de plano de contingência contendo as estratégias a serem adotadas para assegurar as condições de continuidade das atividades e para limitar graves perdas decorrentes do risco operacional;
- g) Implementação, manutenção e divulgação de processos estruturados e de comunicação e informação.

3.3 CONTROLE

A cooperativa mantém o controle com o objetivo de diminuir a incerteza em relação a eventos futuros, quando as atividades estão dentro de um limite tolerável é considerado sob controle. A **CREDI NESTLÉ** entende quanto melhor o controle, menor o risco, e os controles necessários ao gerenciamento adequado dos riscos operacionais são:

- a) Ações para bloquear eventuais atos realizados por pessoas internas ou externas **com intenção de fraudar, subtrair propriedade da cooperativa ou para infringir normas** através de controle de acesso ao edifício da cooperativa, restrição ao acesso aos bens da cooperativa, senha de acesso ao sistema e outros.
- b) Acompanhamento, monitoramento e treinamento da gerência para correta aplicação de leis/acordos versando **sobre as relações trabalhistas, a saúde e a segurança no ambiente de trabalho, e boas práticas em relação aos colaboradores da organização.**
- c) Acompanhamento, monitoramento e treinamento da equipe **relativa as operações com clientes, os produtos e serviços.**
- d) Acompanhamento, monitoramento e treinamento da equipe para o correto **cumprimento de prazos e gerenciamento das atividades de responsabilidade da cooperativa.**

Todos os profissionais envolvidos com as atividades, incluindo a administração, os colaboradores e os prestadores de serviços, possuem conhecimento sobre as atividades sob sua responsabilidade e estão atentos ao cumprimento das normas, atuando nos processos com a qualidade e a segurança indispensáveis.

A **CREDI NESTLÉ** mantém política e procedimentos para mitigar ou reduzir o risco:

- a) Em caso de perda ou danos em ativos físicos em virtude de desastre natural ou outros eventos de grande relevância, perdas humanas causadas por fontes externas;
- b) Interrupção de atividades ou falhas/ineficiência da infraestrutura tecnológica. Indisponibilidade de dados por interrupção da comunicação, energia elétrica ou falta de plano de backup;
- c) Por problemas no processamento e gerenciamento de processos, perdas ou inconsistência de dados em transferências entre sistemas (interfaces), erros na implementação de produtos/regras de negócios em sistemas.

3.4 GESTÃO DE RISCOS

As falhas, de preferência, devem ser registradas em base de dados única para a identificação e a análise das principais causas de perdas operacionais, permitindo uma atuação objetiva na eliminação dos problemas. Para o efetivo gerenciamento das perdas, este registro de informações é feito, considerando:

- a) Descrição do evento;
- b) Identificação do tipo de risco;
- c) Valor da perda;
- d) Órgão afetados e responsáveis;
- e) Planos de ação.

Como técnicas para análises para a mitigação do risco a CREDI NESTLÉ adota a Matriz de Risco com o objetivo de melhor análise e visualização para o **tratamento dos riscos que possam causar danos à CREDI NESTLÉ** fortalecendo a cultura de risco e controle.

RISCO RESIDUAL		PROBABILIDADE		
		Baixo	Médio	Alto
IMPACTO	Alto	Amarelo	Alto	
	Médio		Médio	

	Baixo	Baixo	
--	-------	-------	--

A matriz de risco é utilizada como ferramenta de auto avaliação com a participação de todas áreas gestoras de processos que identificam e mensuram os riscos.

A utilização da Matriz de risco como guia para a mitigação dos riscos aos quais a CREDI NESTLÉ está exposta contribuirá com o gerenciamento de riscos. À medida que novas situações forem ocorrendo no dia a dia da cooperativa ou que sejam identificadas deverão ser acrescidas na matriz, tornando assim **um documento atualizado periodicamente.**

3.5 PREVISÃO ADICIONAL

Apesar da **CREDI NESTLÉ** não tercerizar a atividade principal, as atividades relevantes que podem ser tercerizadas cabe avaliar, gerenciar e monitorar o risco operacional que possa existir **para o funcionamento regular da instituição, adotando** critérios como:

- ✓ Idoneidade e Reputação no mercado;
- ✓ Capacitação e competências essenciais para os serviços prestados;
- ✓ Certificação profissional (se obrigatória);
- ✓ Verificar experiência e capacidade técnica, histórico comercial e tempo que atua no mercado;
- ✓ Custo Benefício do Serviço Prestado;
- ✓ Condições de atendimento e de Suporte (agilidade e flexibilidade);
- ✓ Cumprimento de exigências regulatórias: legalmente constituída e em conformidade com as obrigações legais, as trabalhistas, as tributárias e as socioambientais.

No contrato de prestação de serviços deve existir cláusulas de responsabilidade técnica, responsabilidade socioambiental, declaração de prevenção à prática de atos contra a administração pública, declaração que não preenche a condição de não ser e não relacionar com pessoa exposta politicamente.

Em relação a existência de risco a **CREDI NESTLÉ** poderá incluir como condições contratuais mínimas e necessárias para mitigar o risco, exigir seguro de prestação de serviços.

Além do gerenciamento de continuidade de negócios a cooperativa deve manter acompanhamento da **estrutura de governança de TI consistente** com as atividades e operações da cooperativa com **sistemas, processos e infraestrutura de TI** que:

- a) assegurem **integridade, segurança e disponibilidade** dos dados e dos sistemas de informação utilizados;
- b) sejam **robustos e adequados às necessidades e às mudanças do modelo de negócio**, tanto em circunstâncias normais quanto em períodos de estresse;
- c) incluam mecanismos de **proteção e segurança da informação** com vistas a prevenir, detectar e reduzir a vulnerabilidade a ataques digitais.

4 NOTIFICAÇÃO E REGISTRO DE RISCOS

O RISCO DE CRÉDITO que a instituição esteja **exposta de maneira relevante** que representa PERDA para **CREDI NESTLE** deverá integrar os RELATÓRIOS DE CONFORMIDADE.

Além das ações descritas nos itens anteriores, quando não ocorrer o registro automático pela escrituração mercantil deverá ser evidenciado e registrado em níveis de provisionamento suficiente em face do risco de crédito incorrido pela instituição no Balanço Patrimonial.

Aprovada na reunião do Conselho de Administração 21/12/2020

São Paulo, 21 de dezembro de 2020.

Marcos Valentim Baccarin Diretor Presidente	Francisco Gonçalves Neto Diretor Administrativo	Raimundo César Gomes Diretor Operacional
Douglas D. S.O. Sartori Conselheiro	Fabio Alfieri Araújo Conselheiro	Carlos Eduardo Marinho Conselheiro

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: 12/04/2021

Dados do Documento

Tipo de Documento BACEN Auditoria
Referência Política de Gerenciamento de Risco Operacional
Situação Vigente / Ativo
Data da Criação 01/04/2021
Validade 01/04/2021 até Indeterminado
Hash Code do Documento 554795CBAEE4FFAC12B22982593F1752FB8A4BF57E064256EBA2D64C3D216254

Assinaturas / Aprovações

Papel (parte) Diretoria (Outorgantes Procuração NÃO Eletrônica)

Relacionamento 62.562.012/0001-67 - Credi Nestlé

Representante	CPF
Francisco Gonçalves Neto	144.039.528-44
Ação:	Assinado em 06/04/2021 12:04:29 - Forma de assinatura: Usuário + Senha IP: 2804:14c:117:817a:a52c:655a:c268:339e
Info.Navegador	Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/89.0.4389.90 Safari/537.36 Edg/89.0.774.54
Localização	Não Informada
Tipo de Acesso	Normal

Representante	CPF
Raimundo César Gomes	106.928.808-01
Ação:	Assinado em 02/04/2021 08:12:29 - Forma de assinatura: Usuário + Senha IP: 2804:14c:126:3020:65ac:c2d1:8ec2:1860
Info.Navegador	Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/89.0.4389.90 Safari/537.36 Edg/89.0.774.54
Localização	Não Informada
Tipo de Acesso	Normal

Representante	CPF
Marcos Valentim Baccarin	027.765.218-98
Ação:	Assinado em 05/04/2021 07:56:20 - Forma de assinatura: Usuário + Senha IP: 177.128.8.228
Info.Navegador	Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/89.0.4389.90 Safari/537.36 Edg/89.0.774.54
Localização	Não Informada
Tipo de Acesso	Normal

Representante	CPF
Carlos Eduardo Marinho	073.864.028-05
Ação:	Assinado em 01/04/2021 15:58:11 - Forma de assinatura: Usuário + Senha IP: 162.158.193.209
Info.Navegador	Mozilla/5.0 (iPhone; CPU iPhone OS 14_4_2 like Mac OS X) AppleWebKit/605.1.15 (KHTML, like Gecko) Version/14.0.3 Mobile/15E148 Safari/604.1
Localização	Não Informada
Tipo de Acesso	Normal

Representante		CPF
Douglas Deivid Santos de Oliveira Sartori		082.687.506-85
Ação:	Assinado em 06/04/2021 08:35:26 - Forma de assinatura: Usuário + Senha	IP: 147.161.128.92
Info.Navegador	Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/89.0.4389.90 Safari/537.36 Edg/89.0.774.54	
Localização	Não Informada	
Tipo de Acesso	Normal	

Representante		CPF
Fabio Alfieri Araujo		260.591.118-74
Ação:	Assinado em 01/04/2021 15:33:31 - Forma de assinatura: Usuário + Senha	IP: 147.161.128.124
Info.Navegador	Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/89.0.4389.90 Safari/537.36 Edg/89.0.774.54	
Localização	Não Informada	
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): **QFQOF-SOVB6-7IIG4-KSKGW**



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