

## RELATÓRIO DE CONTROLES INTERNOS

2023

### 1. APRESENTAÇÃO

Em atendimento a Resolução CMN nº 4.968/21, neste relatório será apresentado o resumo das ações relacionadas ao sistema de controles implantados na **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Nestlé – Credi Nestlé** no período de 01/01/2023 a 31/12/2023.

A Credi Nestlé é classificada como capital e empréstimos, com perfil de risco simplificado, enquadrada no Segmento 5 (S5) e o sistema de controles internos da Cooperativa é compatível com a natureza, o porte, a complexidade, a estrutura, o perfil de risco e o seu modelo de negócio.

### 2. OBJETIVOS

O sistema de controles internos tem por finalidade assegurar o funcionamento pleno na cooperativa, relacionado as premissas básicas correspondentes à responsabilidade, segregação de funções de forma evitar conflitos de interesses.

Os sistemas de controles internos da cooperativa têm os seguintes objetivos:

- a) **desempenho**: relacionado à eficiência e à efetividade no uso dos recursos nas atividades desenvolvidas;
- b) **informação**: relacionado à divulgação voluntária ou obrigatória, interna ou externa, de informações financeiras, operacionais e gerenciais, que sejam úteis para o processo de tomada de decisão; e
- c) **conformidade**: relacionado ao cumprimento de disposições legais, regulamentares e previstas em políticas e códigos internos.

### 3. PROCESSOS DE ACOMPANHAMENTO SISTEMÁTICOS DE CONTROLES INTERNOS

A estrutura do sistema de controles internos da Credi Nestlé baseia-se na manutenção, atualização dos procedimentos e divulgação para toda a estrutura organizacional.

Os sistemas de controles internos estão destacados nos itens a seguir.

#### 3.1. RISCOS

A Credi Nestlé possui 10 (dez) políticas de gerenciamento de riscos que tem como objetivo reunir informações, dispô-las de forma sistematizada, criteriosa e segmentada a fim de construir um instrumento facilitador da gestão de processos de riscos.

Os processos relacionados ao gerenciamento de riscos seguem as diretrizes das seguintes políticas:

POLÍTICA	APROVAÇÃO ATUALIZAÇÃO
Política de Gerenciamento de Riscos Socioambiental e Climático	16/02/2023
Política de Gerenciamento de Riscos de Crédito	27/10/2023
Política de Gerenciamento de Riscos de Liquidez e Capital	24/11/2020
Política de Gerenciamento de Risco Operacional	21/12/2020
Política de Registro de Perdas e Ocorrências	09/02/2022
Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo (PLD)	27/11/2023
Política de Gerenciamento de Risco - Indicadores de Risco	13/01/2023
Política de Gerenciamento Contínuo de Risco	19/01/2022
Política de Estrutura Simplificada de Gerenciamento Contínuo de Risco – Crédito	19/01/2022

Das principais ferramentas relacionados aos riscos destacamos os relatórios:

- a) Relatório de Gerenciamento Contínuo de Riscos (GCR), elaborado e disponibilizado pela Federação Nacional das Cooperativas de Crédito – FNCC;
- b) Gerenciamento de Cobrança: Módulo Relatórios > Contratos Inadimplentes (8045) e Contratos Inadimplentes (8076);
- c) Controle de Inadimplência, sendo (i) gerenciamento cooperativa, (ii) gerenciamento escritório terceirizado e (iii) contratos judicializados. Este controle é apresentado mensalmente para Diretoria Executiva, com explanação da posição atualizada do mês anteriormente fechado;
- d) Monitoramento PLD:

Periodicidade	Procedimento	Relatório/ Formulário	Origem
Mensal	Identificar as possíveis operações com indícios de Lavagem de Dinheiro	Módulo Relatórios > Prevenção de Lavagem – Movimentação Financeira (8036).	<b>Sistema Fácil</b>
Eventual	Coletar informações e preencher relatório de Análise de Movimentação Atípica (AMA) nos casos de operações com valores superiores a 4 x salário nominal	Análise de Movimentação Atípica (AMA)	Diretório Y > Formulários > PLD
Eventual	Coletar informações e preencher o formulário Declaração de Origem de Recursos para operações atípicas com valores superiores a 4 x salário nominal	<b>Declaração de Origem de Recurso</b>	Diretório Y > Formulários > PLD

Eventual	Averiguação dos casos de Inscrição de cooperados com demarcação na Ficha de Inscrição, como enquadramento em PEP. Nestes casos, o cooperado deve ser contatado para preenchimento da Declaração Individual de Enquadramento como Pessoa Politicamente Exposta (PEP);	Declaração Individual de Enquadramento como Pessoa Politicamente Exposta (PEP)	Diretório Y > Formulários > PLD
Anual	Conciliação da Listagem do Coaf (disponibilizada pela Auditoria Externa) com a listagem de cooperados ativos, disponibilizado pela Fácil;	Listagem Coaf	Solicitação para Auditoria externa Contratada

- e) Monitoramento do Risco de Crédito: Módulo Empréstimos > Relatório 2081(Detalhamento de Provisão) e 2029 (Distribuição por nível de Risco);
- f) Monitoramento Risco Operacional: Preenchimento mensal da Matriz de Risco Operacional;
- g) Análise de baixa para prejuízo: Módulo Empréstimo > Contratos que podem ser baixados para prejuízo (2031) e Relatórios de contratos baixados para prejuízo: Módulo Empréstimo > Créditos baixados como prejuízo (2068);
- h) Conferência de cooperados Afastados: Módulo Cadastro > Relação de Associados Sintético (11) > Filtro de Situação: Afastados;
- i) Conferência Perdas e Descontos concedidos: Módulo Contabilidade > Razão Contábil Fiscal (3023) com monitoramento mensal realizado por meio de controle em excel, com acesso restrito;

Como parte do processo de gerenciamento de riscos a *Cooperativa* elaborou o Relatório Anual Geral do Gerenciamento de Risco, o qual foi apreciado pelo Conselho

de Administração, aprovado em 19/04/2023 e disponibilizado aos cooperados em 29/04/2023 no link [Downloads – Credi Nestlé \(nescred.com.br\)](https://nescred.com.br/Downloads).

No período de 01/01/2023 a 31/12/2023 a Credi Nestlé apresentou seus indicadores de riscos com performance dentro da normalidade, estando todos enquadrados dentro dos limites legais estabelecidos.

No fechamento anual de 2023, a Credi Nestlé não apresentou perdas e não houve ocorrências de não conformidade com características de alto risco ou de grande relevância.

### **3.2. CONFORMIDADE**

Em atendimento a Resolução nº 4.595/17 a Credi Nestlé aprovou a Política de Conformidade pelo Conselho de Administração em 25/03/2021 e, após apreciação interna, foi apresentada para aprovação da Assembleia Geral Extraordinária realizada em 29/04/2021.

Das principais ferramentas de Compliance destacamos os relatórios

- a) *Check List* de Conformidade Mensal e Semestral;
- b) Plano de Ação de Regularização das não conformidades registradas;
- c) Relatório de Acompanhamento de Publicação de Normativos;
- d) Relatório de Conformidade.

No período de 01/01/2023 a 31/12/2023 a Credi Nestlé continuou com as ações de implementação das diretrizes da LGPD com o apoio do escritório jurídico Peck Advogados, estando em andamento o programa de ações.

Não foram registradas não conformidades classificadas como de Alto Risco ou que mereçam destaque e tratamento especial. A Credi Nestlé conseguiu reduzir o volume de registros de não conformidades em 61% durante o ano de 2023.

### **3.3. PREVENÇÃO A LAVAGEM DE DINHEIRO E FINANCIAMENTO AO TERRORISMO (PLD / FT)**

Em atendimento a Circular nº 3.978/2020 publicada pelo Banco Central do Brasil (BCB) a Cooperativa atualizou a Política de Prevenção a Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo (PLD / FT) com diretrizes sobre o tema na reunião do Conselho de Administração realizada em 27/11/2023. Todo processo de

monitoramento de PLD-FT foi revisto e reorganizado, visando atender de forma mais assertiva às exigências legais.

Das principais ferramentas para Prevenção a Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo (PLD/FT) a Cooperativa utiliza-se:

Quando do processo de Avaliação Interna de Risco, obrigatoriamente, devem ser consideradas as operações que podem ser realizadas pelos cooperados:

- a) capitalização: definição do % do salário do colaborador, com desconto realizado por meio de débito em folha de pagamento;
- b) integralização complementar de capital: depósito diretamente na conta corrente da cooperativa para complemento de capital, caso seja necessário, conforme regras definidas na Política de Concessão de Crédito e Regimento Interno vigente;
- c) aporte eventual de capital (sem operação de crédito atrelada): para estes casos, obrigatoriamente devem ser analisados os motivadores deste tipo de movimentação, com apresentação de documentação comprobatória e Declaração de Origem de Recurso;
- d) operações de crédito (empréstimos / financiamentos): liberações das operações de créditos dos cooperados são realizadas por meio de depósito em conta corrente do associado;
- e) devolução de capital: os créditos relacionados a devolução de capital são realizados por meio de depósito em conta corrente do cooperado ou por meio de crédito em folha de pagamento, ou ainda direcionado para o Sistema de Valores a Receber (SVR), quando se enquadrar na regra;
- f) quitações de operações de empréstimos: são realizados por meio de depósito em conta corrente da cooperativa, com respectiva baixa do contrato no Sistema Fácil.

É obrigatório que todas as movimentações financeiras sejam realizadas somente no nome do associado sendo proibida a realização em nome de terceiros.

No momento do depósito em espécie caberá ao banco recebedor o questionamento e obtenção de declarações específicas referente ao cumprimento de regras de PLD.

No período de 01/01/2023 a 31/012/2023 a Credi Nestlé registro apenas 08 (oito) movimentações atípicas, todas elas relacionadas com o valor movimentado e não por possuírem indícios de Lavagem de Dinheiro. No mesmo período, não foi registrada nenhuma ocorrência junto ao COAF.

MOVIMENTAÇÃO PLD												
indica a quantidade de movimentações atípicas sinalizadas automaticamente pelo Sistema Fácil de acordo com as regras definidas na política de PLD vigente, e indica se houve comunicações destas movimentações ao COAF												
ANO/MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
MOV 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
COAF 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MOV 2022	-	1	2	1	-	2	-	-	-	-	-	-
COAF 2022	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MOV 2023	-	-	2	2	1	-	-	-	-	2	1	-
COAF 2023	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

### 3.4. RELACIONAMENTO COM CLIENTES

Em atendimento a Resolução nº 4.949/21 publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN), a Credi Nestlé atualizou a Política de Relacionamentos com Clientes com diretrizes sobre o tema na reunião do Conselho de Administração em reunião realizada em 03/10/2023.

Das principais ferramentas relacionados ao relacionamento com clientes a cooperativa utiliza-se de cadastro de funcionários da empresa apoiadora Nestlé.

A Credi Nestlé oferta a seus cooperados apenas as operações de capital e empréstimos.

Foi realizada a Avaliação Anual dos Fornecedores, sendo classificado, após avaliação realizada pelos gestores e colaboradores usuários do serviço, apenas 2 (dois) dos fornecedores com avaliação irregular. Para um dos fornecedores, realizamos reunião para alinhamento dos pontos identificados como irregular e traçamos um plano de ação, que encontra-se em andamento (On Line SAC). Para o outro fornecedor classificado como irregular, informamos que trata-se de um contrato firmado junto a Nestlé Brasil, a cooperativa apenas usufrui da possibilidade de utilização do serviço no mesmo contrato com a mantenedora, não havendo portanto, medidas a serem tomadas. (SBK).

FONECEDORES	AVALIADORES	Total Notas	Classificação Geral	Ações
REZEK FERREIRA INFORMATICA LTDA	TODOS COLABORADORES	7	bom	manter
PLUSOFT INFORMATICA	TODOS COLABORADORES	7	bom	manter

QUALISIGN INFORMATICA	TODOS COLABORADORES	8	bom	manter
BEE INFORMATICA	COORDENADORES E GERENTE	8	bom	manter
PADRÃO AUDITORIA	COORDENADORES E GERENTE	9	bom	manter
CRONOS AUDITORIA E ASSESSORIA CONTABIL EMPRESARIAL	COORDENADORES E GERENTE	8	bom	manter
CRONOS AUDITORIA E ASSESSORIA EMPRESARIAL/JURÍDICO	COORDENADORES E GERENTE	8	bom	manter
NARA KOISEKI AUDITORES INDEPENDENTES	COORDENADORES E GERENTE	9	bom	manter
FNCC - FEDERACAO	COORDENADORES E GERENTE	8	bom	manter
EMPLOYER GESTÃO DE MÃO DE OBRA LTDA	COORDENADORES E GERENTE	9	bom	manter
PECK ADVOGADOS	GERENTE	9	bom	manter
ISBET	COORDENADORES E GERENTE	9	bom	manter
QUANTUM INTERNACIONAL VENDAS E PROMOÇÕES	COORDENADORES E GERENTE	7	bom	manter
ONLINE SAC	COORDENADORES E GERENTE	4	regular	reunir com fornecedor e traçar plano de ação para melhoria
SBK	COORDENADORES E GERENTE	5	regular	reunir com fornecedor e traçar plano de ação para melhoria
CONTATO SEGURO	COORDENADORES E GERENTE	8	bom	manter
UNIPRIME	COORDENADORES E GERENTE	8	bom	manter
CDD ESCRITÓRIO DE COBRANÇA	COORDENADORES E GERENTE	7	bom	manter
HORUS AUDITORIA E CONSULTORIA	COORDENADORES E GERENTE	8	bom	manter
NEXUS	COORDENADORES E GERENTE	7	bom	manter
GENESYS	COORDENADORES E GERENTE	7	bom	manter

### 3.5. OUVIDORIA

Em atendimento a Resolução nº 4.860/2020, publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) a cooperativa aprovou o Manual de Procedimentos de Ouvidoria na reunião do Conselho de Administração realizada em 23/11/2021.



A Credi Nestlé disponibiliza aos cooperados o Sistema da Contato Seguro o qual é constituído pelo canal de comunicação denominado “Canal de Ouvidoria” que permanece disponível 24 horas por dia, 7(sete) dias por semana e pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:

- a) por telefone: pelo número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800 800 5656, com acesso gratuito;
- b) pela Internet: pelo endereço [www.contatoseguro.com.br/ouvidoriafncc](http://www.contatoseguro.com.br/ouvidoriafncc), no qual os públicos-alvo podem registrar eletronicamente, on-line, suas sugestões e reclamações, mantendo ou não o anonimato e a segurança no endereço;
- c) por Aplicativo: o App Contato Seguro é um aplicativo gratuito nas plataformas IOs e Android (Apple Store e Google Play) para acesso via smartphones e tablets.

As informações referentes ao canal de acesso são divulgadas em local visível no recinto das dependências da Credi Nestlé, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na *internet*, acessível pela sua página inicial no [www.nescred.com.br](http://www.nescred.com.br) .

No período de 01/01/2023 a 31/12/2023 a Credi Nestlé recepcionou 07 (sete) registros de ocorrências, os quais foram avaliados e respondidos dentro do prazo estabelecido.

ID	Data de Cadastro	Origem	Relato	Ação Tomada	Data de Conclusão	Status
1	17/01/2023	Contato Seguro	Reclama de um colaborador da empresa Nestlé	Respostas encaminhada pelo canal de ouvidoria, informando o tipo de denúncia relatada, deve ser realizado diretamente nos canais adequados na Nestlé.	30/01/2023	Solucionado Procedente
2	25/01/2023	Contato Seguro	Reclama não conseguir se cadastrar na Credi Nestlé	Respostas encaminhada pelo canal de ouvidoria, informando que a contratação é de 'prazo determinado' e por esse motivo não tem acesso a ficha de inscrição eletrônica pelo espaço do colaborador e não conseguiu se associar na Credi Nestlé.	26/01/2023	Solucionado Improcedente

9	16/05/2023	Contato Seguro	<p>Reclama sobre demora e a falta de atendimento nos canais gratuitos; reclama que o crédito que não foi efetuado na data mesmo tendo assinado o contrato eletrônico e que recebeu um e-mail informando que o expediente bancário estava encerrado e receberia o valor no dia seguinte. Reforça que o contato por meio da ouvidoria se deu pois não teve retorno pelo SAC e questiona o motivo da cooperativa não ter um telefone 0800, uma vez que isso impossibilita o contato para pessoas que não tem condições de custear ligações.</p>	<p>Respostas encaminhada pelo canal de ouvidoria, de forma separada, pois identificamos vários questionamentos no mesmo registro:</p> <p>1. Sobre a liberação do crédito: o problema do crédito se deu por conta dos dados bancários não estarem exatos e após ajuste o crédito foi realizado.</p> <p>2. Sobre o atendimento: Assim que constatamos que o nome estava divergente, a colaboradora da Credi Nestlé entrou em contato para passar as informações e atualizar seus dados bancários. O que houve, foi a 'demora no pagamento', devido informações relatadas acima e, assim que recebidas as informações corretas, o crédito foi realizado.</p> <p>3. Sobre o Modelo de Atendimento adotado pela cooperativa: Informamos que devido as recentes falhas na rede telefônica da Sede/SP, está em estudo a possibilidade de mudança para um canal 0800, porém no momento não temos ainda um retorno concreto sobre essa possível mudança.</p>	19/05/2023	Solucionado Improcedente
10	03/07/2023	Contato Seguro	<p>Trata-se de reclamação para a empresa Nestlé Brasil - Unidade fabril de Caçapava - SP, portanto, improcedente para Cooperativa Credi Nestlé.</p>	<p>Respostas encaminhada pelo canal de ouvidoria, informando o tipo de denúncia relatada, deve ser realizado diretamente nos canais adequados na Nestlé.</p>	03/07/2023	Solucionado Improcedente

19	20/10/2023	Contato Seguro	Cooperado reclama sobre o crédito indevido de operação de crédito, em conta corrente desatualizada, bem como a situação não resolvida via central de atendimento.	Respostas encaminhada pelo canal de ouvidoria, por telefone e e-mail, informando que após avaliação dos relatos das partes envolvidas no contexto e consulta ao nosso Jurídico, ficou definido que a Cooperativa Credi Nestlé realizará a baixa da operação aprovada em 17/10/2023, no valor de R\$ 8.650,55, com saldo líquido liberado no valor de R\$ 7.444,97, parcelado em 24 vezes, com contrato de crédito registrado sob nº 00543981, não restando quaisquer parcelas a serem debitadas em folha de pagamento. Sendo assim, o contrato restará liquidado, sem que haja necessidade de devolução do valor creditado.	30/10/2023	Solucionado Procedente
21	27/11/2023	Contato Seguro	Solicita contato, entretanto seu nome não foi encontrado no cadastro de cooperados da credi Nestlé	1. pesquisa geral do cadastro 2. Contato por celular informado no cadastro do Contato Seguro, porém sem sucesso 3. Encaminhada resposta também para o e-mail cadastrado no site do Contato Seguro	28/11/2023	Solucionado improcedente
22	07/12/2023	Contato Seguro	Solicita contato, entretanto seu nome não foi encontrado no cadastro de cooperados da credi Nestlé e nem como colaborador	1. pesquisa geral do cadastro e identificado que não era cooperado e nem colaborador 2. Resposta encaminhada pelo canal de ouvidoria e encaminhada também para o e-mail cadastrado no site do Contato Seguro	07/12/2023	Solucionado improcedente

Os relatórios semestrais foram apreciados pelo Conselho de Administração e Diretoria Executiva, devidamente assinados e salvos em diretório específico na cooperativa. Não disponibilizamos os arquivos em sítio eletrônico, uma vez que trazem informações sigilosas sobre o registro da ocorrência, podendo, eventualmente, expor o cooperado com a liberação de informações contidas no relatório.

### **3.6. CANAL DE DENÚNCIA**

Em atendimento a Resolução nº 4.859/2020, publicada pelo CMN, a Credi Nestlé aprovou o Manual de Procedimentos de Canal de Denúncia na reunião do Conselho de administração realizada em 23/11/2021.

Os relatórios semestrais foram apreciados pelo Conselho de Administração e Diretoria Executiva, posteriormente assinados e salvos em diretório específico na cooperativa. Não disponibilizamos os arquivos em sítio eletrônico, uma vez que trazem informações sigilosas sobre o registro da ocorrência, podendo, eventualmente, expor o cooperado com a liberação de informações contidas no relatório.

Não foram registradas ocorrências no Canal de Denúncia durante o ano de 2023.

### **3.7. AUDITORIA INTERNA**

Em atendimento a Resolução nº 4.879/2020, publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) a Credi Nestlé atualizou o Regulamento de Auditoria Interna na reunião do Conselho de Administração realizada em 27/10/2023.

O Regulamento de Auditoria Interna será apresentado para aprovação assemblear, na Assembleia Geral ordinária programada para ocorrer em 12/04/2024.

A Auditoria Interna foi realizada em 2023 os apontamentos foram formalizadas por meio do Relatórios:

- AUD 208/23 – 1º Trimestre 2023
- AUD 507/23 – 2º Semestre 2023
- AUD 784/23 – 3º Trimestre 2023
- AUD 234/23 – ADS – Relatório Anual

### **3.8. SEGURANÇA CIBERNÉTICA**

Em atendimento a Resolução nº 4.658/18, publicada pelo CMN, a Credi Nestlé aprovou a Política de Segurança Cibernética na reunião do Conselho de Administração realizada em 27/02/2023.

A Credi Nestlé visa garantir a disponibilidade, integridade e confidencialidade dos dados pessoais, em todo o seu ciclo de vida, em qualquer formato de armazenamento ou suporte, por meio dos seguintes procedimentos e controles:

- a) Tratamento autorizado nos termos da legislação de proteção de dados pessoais vigente;
- b) Adoção de medidas de segurança para proteger os dados pessoais de acesso não autorizados, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito;
- c) Armazenamento de modo seguro, controlado e protegido;
- d) Processos de anonimização e *pseudo* anonimização, sempre que necessário;
- e) Protocolos de criptografia na transmissão e armazenamento, sempre que necessário;
- f) Registro lógico das operações de tratamento;
- g) Descarte seguro dos dados pessoais ao término de sua finalidade e sua conservação de acordo com as hipóteses legais e regulatórias;
- h) Transferência à terceiros de modo seguro e contratualmente previsto;
- i) Avaliação de impacto e sistemática à privacidade dos titulares de dados;
- j) Gestão e tratamento adequado de incidentes que envolvam dados pessoais;
- k) Testes, monitoramento e avaliações periódicas de sua efetividade.

No período de 01/01/2023 a 31/12/2023 a Credi Nestlé não registrou eventos ou ocorrências relacionadas com o tema de Segurança Cibernética.

### **3.9. CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA**

A cooperativa aprovou o Código de Ética e Conduta reunião do Conselho de Administração realizada em 25/02/2022. Não houve atualização de versão deste normativo durante o ano de 2023.

O Código de Ética e Conduta foi divulgado a todos os componentes da estrutura organizacional da Credi Nestlé na mesma data de sua aprovação, conforme quadro a seguir:

Quadro da cooperativa	Quantidade
Diretores	03
Conselheiros de Administração	03
Conselheiros Fiscais	04
Empregados	17
Estagiários	0
Outros	0

A responsabilidade pelo acultramento deste normativo na Credi Nestlé é da Gerência Administrativa em conjunto com a Diretoria Executiva, sendo divulgado também nas contratações dos novos empregados.

### 3.10. OFÍCIOS DO BANCO CENTRAL DO BRASIL

A Credi Nestlé recebeu no período de 01/01/2023 a 31/12/2023 os seguintes ofícios do Banco Central do Brasil (BCB):

OFÍCIO	DATA
OFÍCIO 31857/2023-BCB/DESUC	01/12/2023
OFÍCIO 11043/2023-BCB/DEORF	04/05/2023
BC CORREIO 123111732 – BCB/DEORF	27/06/2023
BC CORREIO 123107176 – BCB/DESIG	20/06/2023
OFÍCIO 16314/2023–BCB/DEORF/GTBHO	29/06/2023
OFÍCIO 20754/2023-BCB/DESUC	11/08/2023
BC CORREIO 123150184 – BCB-DEORF	18/08/2023
REQUISIÇÃO SISCOM - 83551 - 2023	24/08/2023
BC CORREIO 123159091 – BCB DEORF	29/08/2023
OFÍCIO 22709/2023–BCB/DEORF/GTBHO	31/08/2023
OFÍCIO 23320/2023-BCB/ASPAR	09/09/2023

REQUISIÇÃO 154/2023 (COMISSÃO PARLAMENTAR)	25/08/2023
OFÍCIO 31857/2023-BCB/DESUC	01/12/2023

Todos os ofícios foram tratados integralmente nos períodos estabelecidos pelo órgão regulador e não há pendências de tratamento.

#### **4. RESPONSABILIDADES**

O Conselho de Administração tem envolvimento da definição dos controles internos da Cooperativa, mediante:

- a) a promoção de elevados padrões éticos e de integridade;
- b) o estabelecimento de cultura organizacional com ênfase na relevância dos sistemas de controles internos e no engajamento de cada empregado no processo de controles internos;
- c) a manutenção de estrutura organizacional adequada para garantir a qualidade e a efetividade dos sistemas e processos de controles internos;
- d) a garantia de recursos adequados e suficientes para o exercício das atividades relacionadas aos sistemas de controles internos, de forma independente, objetiva e efetiva.

##### **4.1. DIRETORIA E/OU DIRETORIA EXECUTIVA**

A Diretoria Executiva é responsável por garantir:

- a) as medidas necessárias para identificar, medir, monitorar e controlar os riscos de acordo com os níveis de riscos definidos;
- b) as falhas identificadas sejam tempestivamente corrigidas;
- c) monitoramento e a adequação e a eficácia dos sistemas de controles internos;  
e
- d) que os sistemas de controles internos sejam implementados e mantidos de acordo com o disposto neste normativo.

##### **4.1.1. DIRETOR RESPONSÁVEL PELO CONTROLES INTERNOS**

Na reunião do Conselho de Administração realizada em 13/01/2023 foi indicado o Diretor Francisco Gonçalves como responsável pelo Diretor de Controles Internos e

o registro no Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central (Unicad) foi realizado em 13/01/2023.

#### **4.2. ÁREA DE CONTROLES INTERNOS**

O responsável pela área de controles internos deve:

- a) avaliar o funcionamento dos controles existentes com objetivo de garantir que eles sejam efetivos na mitigação dos potenciais riscos envolvidos;
- b) estabelecer políticas de controles internos, prevenção à fraude e subscrição de riscos, estratégias, procedimentos e normas para medir, monitorar e controlar a exposição dos riscos inerentes aos processos da cooperativa;
- c) promover elevados padrões éticos, de integridade e de uma cultura organizacional que demonstre e enfatize a todos os funcionários a importância dos controles internos e o papel de cada um no processo.

#### **4.3. TODOS OS COLABORADORES**

Todos os colaboradores da Credi Nestlé devem:

- a) cumprir as regras estipuladas pelos normativos da cooperativa que regulamentam a estrutura de controles internos;
- b) manter um efetivo ambiente de controle relacionado às atividades desenvolvidas, consistente com a natureza, complexidade e risco das operações realizadas;
- c) definir e implementar os planos de ação para endereçamento dos apontamentos efetuados pelas auditorias interna e externas, reguladores e controles internos;
- d) garantir a aplicação das decisões, políticas e estratégias aprovadas, e a manutenção do ambiente de controle interno adequado;
- e) proteger as informações contra acessos, modificação, destruição ou divulgação não autorizada pela cooperativa;
- f) comunicar imediatamente à área de Governança e Compliance qualquer descumprimento ou violação ao sistema de controles internos.



## 5. APROVAÇÃO

Este Relatório de Controles Internos foi aprovado pela Diretoria Executiva em reunião realizada em 27/03/2024.

Também foi apresentado a Auditoria Interna em 01/04/2024 e deverá permanecer a disposição do Banco Central do Brasil (BCB) por 5 (cinco) anos a partir da data de sua aprovação.