



[www.nescred.com.br](http://www.nescred.com.br)

# Política de Gerenciamento de Registros e Ocorrência de Perdas

Documento assinado eletronicamente. Verificação em <http://portal.qualisign.com.br/login/dc-validar> através do código DXZPZ-HOWUR-59T2JJ-UPJ3L

**NESCRED**   
presente na sua conquista



## 1. INTRODUÇÃO

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

DA NESTLÉ – NESCREC, através desta política, tem por finalidade estabelecer 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.

Visa também estabelecer critérios para contabilização direta e transitória como perda operacional e, por consequência, sensibilizar o resultado da cooperativa ou definir plano de ação para ressarcimento do(s) valor(es) caracterizados como tal.

## 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 cooperativa 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);



- c) perdas resultantes de falhas operacionais oriundas de falha humana, falha de processos ou falhas sistêmicas.

Para a alínea “c”, antes da contabilização como perda operacional, o coordenador responsável pelo processo foco de análise deverá analisar a causa raiz que originou a perda.

Havendo identificação de falha humana, o coordenador deverá identificar os colaboradores responsáveis diretos pela ocorrência da falha e orientá-los quanto ao ressarcimento.

Quando a identificação da falha humana apontar para a responsabilidade de um terceiro no processo, ou seja, um colaborador que não pertence ao quadro funcional da cooperativa, mas sim a departamentos da Nestlé ou outros fornecedores, o coordenador responsável pelo processo foco de análise deverá tomar todas as medidas de cobrança da unidade/departamento do qual este colaborador faça parte.

O prazo de ressarcimento será definido pelo coordenador com aprovação final da gerência Administrativa, em prazo suficientemente razoável para busca de recurso e anterior ao cumprimento de prazo legal definido pelo órgãos reguladores para baixa do saldo para sensibilização do resultado.

### 3. CLASSIFICAÇÃO DOS RISCOS

Para esta política os riscos 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.
- c) **Risco de Imagem / Reputação:** está associado a concretização ou mesmo a possibilidade de ocorrência de incidentes que exponham negativamente ou de foram que possa comprometer a credibilidade e histórico das marcas Nescred, ou Nestlé, nacional ou internacionalmente, em quaisquer canais de contato, mídias internas ou externas.

#### 4. RESPONSABILIDADES

A Nescred atua no processo de registro de perdas operacionais com a seguinte estrutura:

- a) Diretoria Executiva é responsável pela instituição e atualização da Política de Gerenciamento de Riscos Operacionais e em especial, desta política;
- b) Diretor responsável pelo **Gerenciamento Contínuo de Riscos**;
- c) Gerência Administrativa é responsável pelo monitoramento diário de eventuais registros de perdas, bem como 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.

#### 5. PROCESSO DE REGISTRO DE PERDA OPERACIONAL



Todo e qualquer registro de perda operacional deve ter o seu processo previamente analisado pelo coordenador responsável pelo caso foco de registro e, em casos em que haja necessidade de ressarcimento, o Gerente Administrativo deverá ser envolvido nas tratativas e definições.

A ocorrência deve ser registrada contabilmente nas rubricas de credores/devedores diversos, de acordo com a sua característica, e, somente após aprovação do Coordenador responsável em conjunto com a Gerente Administrativa 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 infraestrutura 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.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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



O Gerente Administrativo 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.

## 7. ATENDIMENTO A LEI Nº 13.709/2018

Todos os procedimentos e diretrizes desta política são realizados em conformidade com a Política Interna de Proteção de Dados da **NESCRED**, a qual dispõe sobre o tratamento de dados em observância a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

## 8. PERIODICIDADE DE REVISÃO

Esta política é um documento dinâmico, sendo revista e atualizada regularmente a partir de propostas dos diretores e conselheiros, ou em decorrência de apontamentos do conselho fiscal e de auditorias ou mudanças nas regulamentações aplicáveis.

# PROTOCOLO DE AÇÕES

Este é um documento assinado eletronicamente pelas partes, utilizando métodos de autenticações eletrônicas que comprovam a autoria e garantem a integridade do documento em forma eletrônica. Esta forma de assinatura foi admitida pelas partes como válida e deve ser aceito pela pessoa a quem o documento for apresentado. Todo documento assinado eletronicamente possui admissibilidade e validade legal garantida pela Medida Provisória nº 2.200-2 de 24/08/2001.

Data de emissão do Protocolo: 04/08/2025

## Dados do Documento

Tipo de Documento POLÍMICAS\_Normativos Internos  
Referência Contrato Nescred\_Política de Gerenciamento de Registros e O  
Situação Vigente / Ativo  
Data da Criação 29/07/2025  
Validade 29/07/2025 até Indeterminado  
Hash Code do Documento DAC868BBEA7E4E26D450CE98092F3038839F292F39D57CA676398E8D6D792BED

## Assinaturas / Aprovações

**Papel (parte)** Diretoria (Outorgantes Procuração NÃO Eletrônica)

**Relacionamento** 62.562.012/0001-67 - Nescred

Representante	CPF
<b>Marcos Valentim Baccarin</b>	027.765.218-98
<b>Ação:</b> Assinado em 04/08/2025 08:55:55 - Forma de assinatura: Usuário + Senha	<b>IP:</b> 128.77.112.247
<b>Info.Navegador</b> App/4 CFNetwork/3826.500.131 Darwin/24.5.0	
<b>Localização</b> Não Informada	
<b>Tipo de Acesso</b> Normal	

Representante	CPF
<b>TIAGO CASTILLO E SOUSA</b>	094.209.376-31
<b>Ação:</b> Assinado em 29/07/2025 04:02:18 - Forma de assinatura: Usuário + Senha	<b>IP:</b> 128.77.112.246
<b>Info.Navegador</b> Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/138.0.0.0 Safari/537.36 Edg/138.0.0.0	
<b>Localização</b> Não Informada	
<b>Tipo de Acesso</b> Normal	

A autenticidade, validade e detalhes de cada assinatura deste documento poderá ser verificada através do endereço <http://portal.qualisign.com.br/login/dc-validar>, utilizando o código de acesso (passcode) abaixo:

Código de Acesso (Passcode): **DXZPZ-HOWJR-59T2J-UPJ3L**



No caso de assinatura com certificado digital também pode ser verificado no site <https://validar.iti.gov.br/>, utilizando-se o documento original e o documento com extensão .p7s.

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

## Validação de documento não armazenado no Portal QualiSign

Caso o documento já tenha sido excluído do Portal QualiSign, a verificação poderá ser feita conforme a seguir;

a.) Documentos assinados exclusivamente com Certificado Digital (CADES)

A verificação poderá ser realizada em

<http://portal.qualisign.com.br/login/dc-validar>, desde que você esteja de posse do documento original e do arquivo que contém as assinaturas (.P7S). Você também poderá fazer a validação no site do ITI – Instituto Nacional de Tecnologia da Informação através do endereço <https://validar.iti.gov.br/>

b.) Documentos assinados exclusivamente com Certificado Digital (PADES)

Para documentos no formato PDF, cuja opção de assinatura tenha sido assinaturas autocontidas (PADES), a verificação poderá ser feita a partir do documento original (assinado), utilizando o Adobe Reader. Você também poderá fazer a validação no site do ITI – Instituto Nacional de Tecnologia da Informação através do endereço <https://validar.iti.gov.br/>

c.) Documentos assinados exclusivamente SEM Certificado Digital ou de forma híbrida (Assinaturas COM Certificado Digital e SEM Certificado Digital, no mesmo documento)

Para documento híbrido, as assinaturas realizadas COM Certificado Digital poderão ser verificadas conforme descrito em (a) ou (b), conforme o tipo de assinatura do documento (CADES ou PADES).

A validade das assinaturas SEM Certificado Digital é garantida por este documento, assinado e certificado pela QualiSign.

## Validade das Assinaturas Digitais e Eletrônicas

No âmbito legal brasileiro e em também em alguns países do Mercosul que já assinaram os acordos bilaterais, as assinaturas contidas neste documento cumprem, plenamente, os requisitos exigidos na Medida Provisória 2.200-2 de 24/08/2001, que instituiu a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil e transformou o ITI – Instituto Nacional de Tecnologia da Informação em autarquia garantidora da autenticidade, integridade, não-repúdio e irretroatividade, em relação aos signatários, nas declarações constantes nos documentos eletrônicos assinados, como segue:

Art. 10. Consideram-se documentos públicos ou particulares, para todos os fins legais, os documentos eletrônicos de que trata esta Medida Provisória.

§ 1º. As declarações constantes dos documentos em forma eletrônica produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizado pela ICP-Brasil presumem-se verdadeiros em relação aos signatários, na forma do art. 131 da Lei no 3.071, de 1o de janeiro de 1916 - Código Civil.

§ 2º. O disposto nesta Medida Provisória não obsta a utilização de outro meio de comprovação da autoria e integridade de documentos em forma eletrônica, inclusive os que utilizem certificados não emitidos pela ICP-Brasil, desde que admitido pelas partes como válido ou aceito pela pessoa a quem for oposto o documento.

Pelo exposto, o presente documento encontra-se devidamente assinado pelas Partes, mantendo plena validade legal e eficácia jurídica perante terceiros, em juízo ou fora dele.