

COMPLIANCE

Construindo Confiança, Defendendo Valores

Relatório Anual de Compliance 2023



Mensagem do **Presidente**

A Cresol possui mais de 850 agências de relacionamento, está presente em 19 estados brasileiros e tem o compromisso de ser uma instituição financeira cooperativa de referência, que desenvolve seus mais de 900 mil cooperados. Para isso, estamos alicerçados em nossos valores fundamentais que são a ética, credibilidade, excelência, simplicidade e sustentabilidade. É com satisfação que apresentamos as principais ações realizadas pela equipe de compliance do Sistema Cresol, pois entendemos que internalizar uma cultura de conformidade é o que nos permite atingir os nossos objetivos e metas, bem como efetivar a aplicabilidade dos nossos valores. O apoio à execução das atividades de compliance visa promover soluções financeiras confiáveis aos

nossos cooperados, um ambiente de trabalho seguro aos nossos colaboradores, além de contribuir para a promoção de um sistema financeiro estável e uma sociedade melhor, com pessoas e instituições cada vez mais íntegras.

Quando tratamos de Compliance, de ética, de moral, precisamos manter de forma permanente um grande alinhamento entre aquilo que nós pensamos, aquilo que nós falamos e, sobretudo, aquilo que nós fazemos em nosso dia a dia. Comemoramos os resultados aqui apresentados, pois demonstram os avanços e o amadurecimento do Programa de Compliance da Cresol. Encerramos 2023 satisfeitos e seguimos com o compromisso de fomentar cada vez mais a integridade no Sistema Cresol para o próximo ciclo que se inicia.



Cledir Assisio Magri
Presidente da Cresol Confederação



Apresentação

O presente relatório divulga o apanhado das principais atividades relacionadas à função de conformidade, desenvolvidas pelo núcleo de Compliance durante o ano de 2023.

O Programa de Compliance do Sistema Cresol apresenta-se pautado nas diretrizes dos órgãos reguladores, bem como nas boas práticas de conformidade, como mecanismo que avalia as atividades que colocam em risco o alcance dos objetivos da organização.

Na Cresol, a atuação do Compliance vai além daquilo que se considera o risco de conformidade, como sendo a possibilidade de a instituição sofrer sanções e perdas financeiras decorrentes de descumprimento ou falhas na observância do arcabouço legal. A conceituação de Compliance transcende essa ideia, sendo aquele que, também, agrega valores comportamentais, relacionados à ética e a integridade, ao comportamento individual em sempre agir de forma correta.



O que nos guia

Política de Compliance

Estabelece princípios e diretrizes de conduta corporativa, para que todos os dirigentes, colaboradores e terceirizados desenvolvam suas atividades em convergência com as determinações legais, regulamentares, normativas e procedimentais, tanto externas quanto internas, além de disseminar a cultura e a prática de conformidade.

A Política reflete o comprometimento com os padrões de integridade e valores éticos, assegurando o cumprimento da missão e visão do Sistema Cresol.

Programa de Compliance

O nosso Programa de Compliance foi estruturado com base nas melhores práticas de governança corporativa e adota estratégias para prevenir atos de corrupção, fraudes corporativas, comportamentos antiéticos e violações à legislação em vigor.

Com o comprometimento e apoio da Alta Administração, o Programa de Compliance do Sistema Cresol está em constante aprimoramento.

Código de Conduta Ética

Estabelece padrões éticos mínimos para a condução interna e externa das atividades na instituição e em nome dela.

A reputação e imagem do Sistema Cresol depende, principalmente, da atitude de cada um, onde todos devem fazer a sua parte colocando em prática as disposições do Código de Conduta Ética nas pequenas e grandes atitudes e decisões do dia a dia.





O Programa de Compliance da Cresol contempla um conjunto de medidas que tem por objetivo

PREVENIR > DETECTAR > REMEDIAR

situações de possíveis não conformidades às leis e as normas, sejam externas ou internas, e ao Código de Conduta Ética a que a instituição esteja exposta.

A cultura de Compliance, os princípios éticos e as boas práticas de governança corporativa, em conjunto com o suporte da alta administração, são a base de sustentação desses pilares.



Nossa atuação com base nos pilares do Programa de Compliance

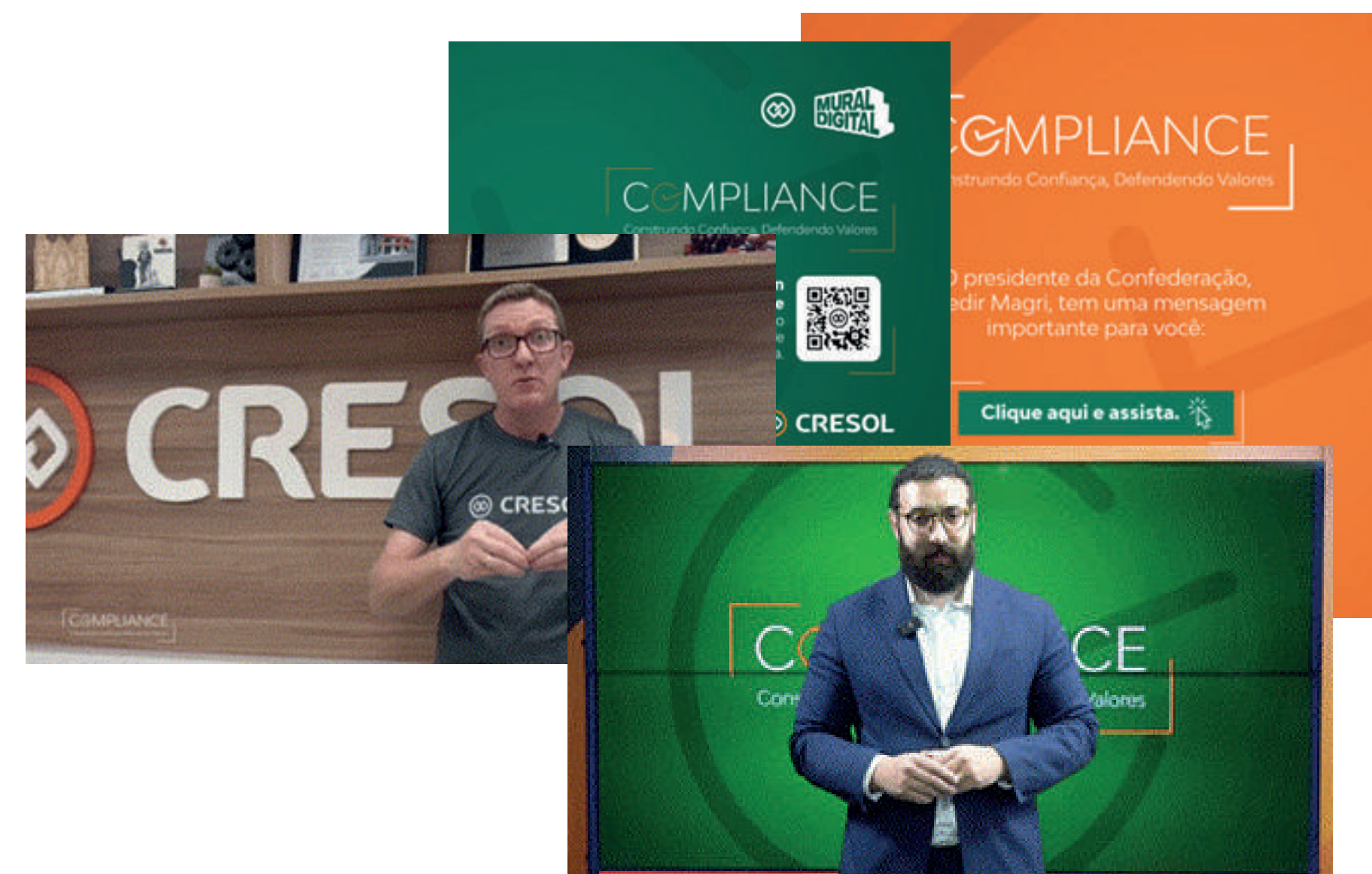
Suporte de Alta Administração

Com o apoio da Alta Administração, desenvolvemos e aperfeiçoamos continuamente o Programa de Compliance do Sistema Cresol, que tem como objetivo promover uma cultura ética e transparente em nosso ambiente de negócios. Com base nos pilares do Programa de Compliance, orientamos nossos colaboradores, cooperados, fornecedores e terceiros sobre os comportamentos esperados para o desenvolvimento de nossas atividades, de forma ética e sustentável.

Vídeo do Presidente Cledir Magri



Afinal, o que é Compliance?



Ainda, a alta administração demonstrou seu apoio ao Programa de Compliance subsidiando a participação dos colaboradores integrantes da área de Compliance em eventos voltados a capacitação e aperfeiçoamento desses profissionais, como o 10º Congresso Internacional de Compliance, evento realizado pela Legal, Ethics & Compliance (LEC) e o Congresso Compliance Across Regional Rio Grande do Sul, evento promovido pela Escola Superior de Ética Corporativa Negócios e Inovação.



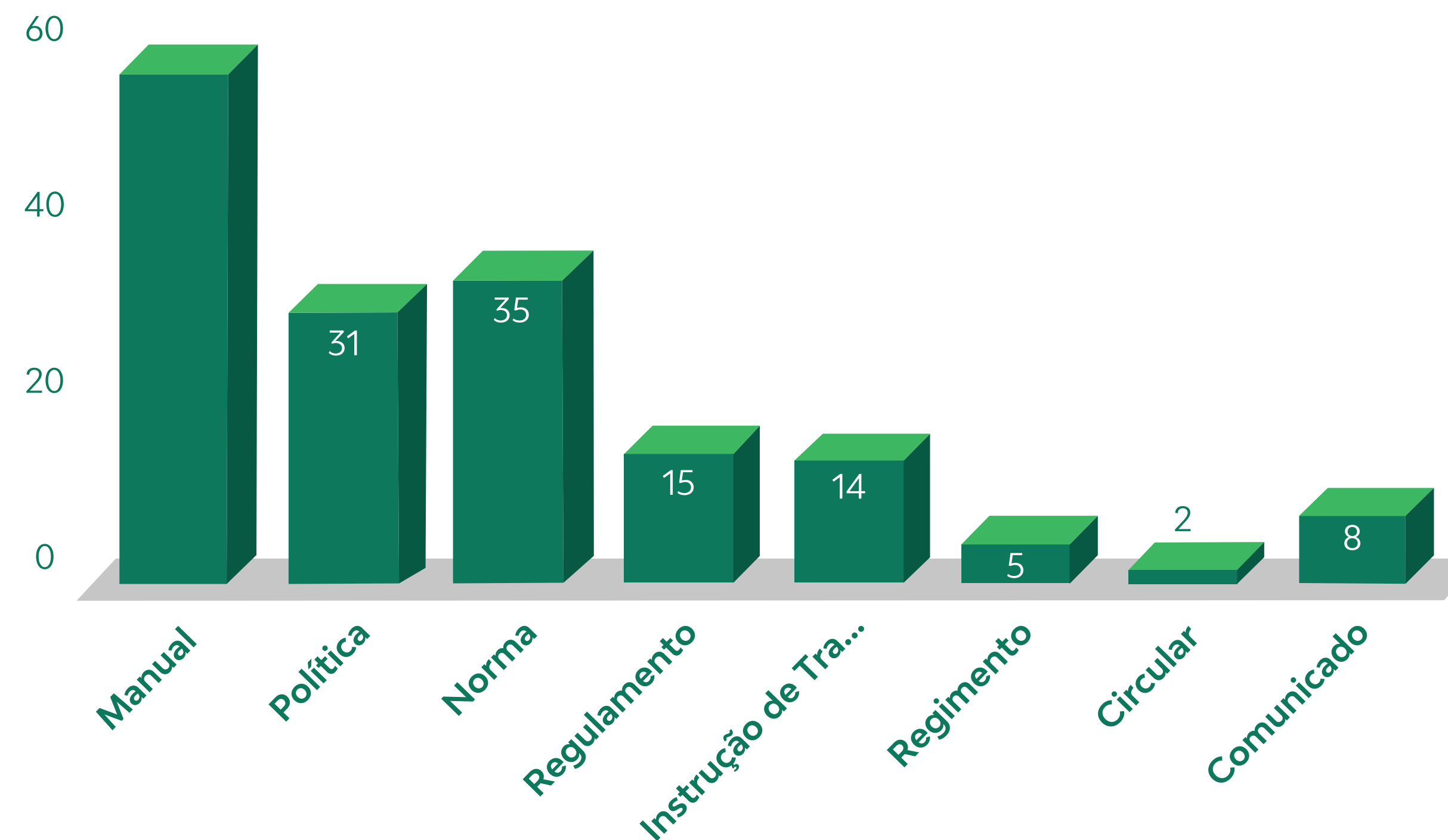
Documentos Internos

O núcleo de Compliance atua conduzindo a gestão da estrutura normativa da Cresol. As normas internas regulam e orientam a condução dos negócios e as atividades realizadas pela instituição.

Dentre as principais atribuições do núcleo estão:

- ✓ Realizar a revisão dos documentos;
- ✓ Garantir a conformidade dos documentos internos;
- ✓ Garantir padrão de layout dos documentos;
- ✓ Realizar a publicação dos documentos;
- ✓ Manter os documentos internos atualizados; e
- ✓ Manter “inventário” dos documentos internos.

Durante o ano de 2023 o núcleo realizou a revisão e avaliação de documentos internos, conforme mostra o gráfico.



Conforme o Núcleo de Compliance ganha robustez, seus processos vão sendo aperfeiçoados. Ainda em relação aos documentos internos, isso pode ser verificado a partir das seguintes implementações:

FLUXO PADRONIZADO

A partir de fevereiro de 2023 todas as demandas relacionadas às normas internas da instituição são atendidas através de chamados via TopDesk. Isso facilita a condução dos trabalhos do núcleo, bem como mantém histórico formalizado das análises realizadas.

PARECER DE COMPLIANCE

Afirmado o Suporte da Alta Administração ao Programa de Compliance da Cresol, no mês de junho de 2023 foi estabelecido no fluxo de aprovação dos documentos, o Parecer de Compliance. Assim, todos os documentos encaminhados para deliberação do Conselho de Administração ou da Diretoria Executiva são acompanhados de um parecer elaborado pelo Núcleo de Compliance em relação ao documento em questão.

O parecer pode ser:

- Favorável;
- Favorável com ressalva;
- Desfavorável.

Deste modo, a deliberação da instância aprovadora levará em conta, também, o parecer de Compliance para a decisão pela aprovação ou reprovação do documento.





PROJETO SISTÊMICO DE GESTÃO DOCUMENTAL

Com o objetivo de atender a entrega do projeto de gestão documental e sabendo que todos os documentos hoje existentes no ambiente da Cresol serão migrados para a nova ferramenta, o núcleo de Compliance deu início a revisão dos documentos publicados no sistema iCresol, um dos sistemas atualmente utilizados.

Em mapeamento inicial foram verificados **10.125** documentos, dos quais **293** foram classificados como relevantes e vigentes. Este projeto deve ser entregue ao Sistema Cresol no primeiro trimestre de 2024.



Código de Conduta Ética

No ano de 2023 realizou-se o lançamento da atualização do Curso de Conduta Ética, o qual está classificado como um curso obrigatório para todos os colaboradores. Esse curso visa disseminar o conjunto de valores morais e princípios que norteiam a Conduta Ética no Sistema Cresol.

Além disso, após o lançamento do novo Código de Conduta Ética, em dezembro de 2022, as áreas de compliance iniciaram ações de disseminação sobre a importância da leitura do documento e da declaração de ciência e compromisso com os termos do referido código.



5.441

colaboradores realizaram o curso em 2023.

Regulamentares

Conduta Ética

Conduta Ética

CATEGORIA

Segurança Corporativa

MODALIDADE	CARGA HORÁRIA	TURMAS DISPONÍVEIS
A distância	12:00	1

Saiba mais



Construir uma **conduta ética** faz diferença na qualidade de vida e no dia a dia das pessoas, seja no ambiente pessoal, familiar ou profissional.



Acompanhamento Regulatório

Uma das principais frentes de atuação do Núcleo de Compliance diz respeito ao acompanhamento da regulação vigente aplicável à Cresol. Nesse sentido, o núcleo tem buscado aperfeiçoar os processos e tornar esse pilar de atuação o mais efetivo possível.

Com o apoio da plataforma MKCompliance são realizadas as recepções de normas publicadas pelos reguladores, avaliação da aplicabilidade dessas e envio aos responsáveis.



3.221

Analisadas

De 1º de janeiro até 31 de dezembro foram analisadas aproximadamente 3.221 normativas.



538

Aplicáveis

Do total de normativas analisadas, 538 foram classificadas como aplicáveis ao Sistema Cresol.



Risco de Conformidade

Colaboradores Bem Informados

Entendemos que uma das formas de mitigar a desconformidade em nossos processos é mantendo todos os colaboradores bem informados sobre o ambiente regulatório ao qual a Cresol está inserida. Para isso, elaboramos e divulgamos o Boletim Mensal de Normas, que apresenta as principais novidades e notícias do mercado envolvendo a regulação vigente, bem como o rol de todas as normas que foram classificadas como aplicáveis para a Cresol no mês em questão e, ainda, a relação de documentos internos que foram publicados ou atualizados.



Avaliação de Novos Produtos e Serviços

Em 2023 o Núcleo de Compliance passou a fazer parte do Comitê de Áreas Correlatas. Isso impulsionou e reafirmou a importância do parecer de conformidade sobre possíveis novos produtos e serviços a serem ofertados e sobre possíveis mudanças naqueles já existentes.

Durante o ano foram emitidos

16 pareceres.



Treinamento e Comunicação

As ações de treinamento e comunicação orientam os colaboradores para uma tomada de decisão assertiva, baseada nos princípios éticos e na responsabilidade corporativa. Espera-se que essas ações contribuam para que as políticas e diretrizes de compliance sejam compreendidas e aplicadas no dia a dia, alinhados à cultura do Sistema Cresol.



121

Gerentes de agência

receberam treinamento que abordou os principais conceitos e frentes de atuação do Compliance na Cresol através da escola de gerentes.



23

Conselheiros

participaram do treinamento "Governança e Compliance em Cooperativa de Crédito", abordado no GERCOOP.



6.000

Colaboradores

atingidos através das comunicações realizadas via e-mail.



20k

de insights no Workplace

Com o objetivo de fomentar os temas relacionados à função de conformidade, foi criado um perfil de Compliance na plataforma do Workplace. Desde então foram realizadas 23 publicações.



191

Colaboradores

presentes no treinamento "Ética no Ambiente Profissional".

As ações de Comunicação abordaram principalmente os seguintes assuntos:

- Código de Conduta Ética;
- Canal de Denúncias; e
- Documentos Internos.



Semana de Ética

Em novembro de 2023 foi realizada uma ação que levou o nome de “Semana da Ética”. Durante toda a semana foram disparadas comunicações sobre os temas relacionados ao Compliance na Cresol. Essa ação contou com a participação do Presidente da Cresol Confederação e do Gerente de Risco e Capital, que gravaram vídeos no intuito de prestar apoio ao Programa de Compliance da Cresol.

A comunicação clara e contínua estimula a promoção da cultura de Compliance, com o objetivo dar publicidade, conscientizar e esclarecer eventuais dúvidas das partes interessadas sobre os diversos assuntos relacionados à função de conformidade.



Homologação de Fornecedores

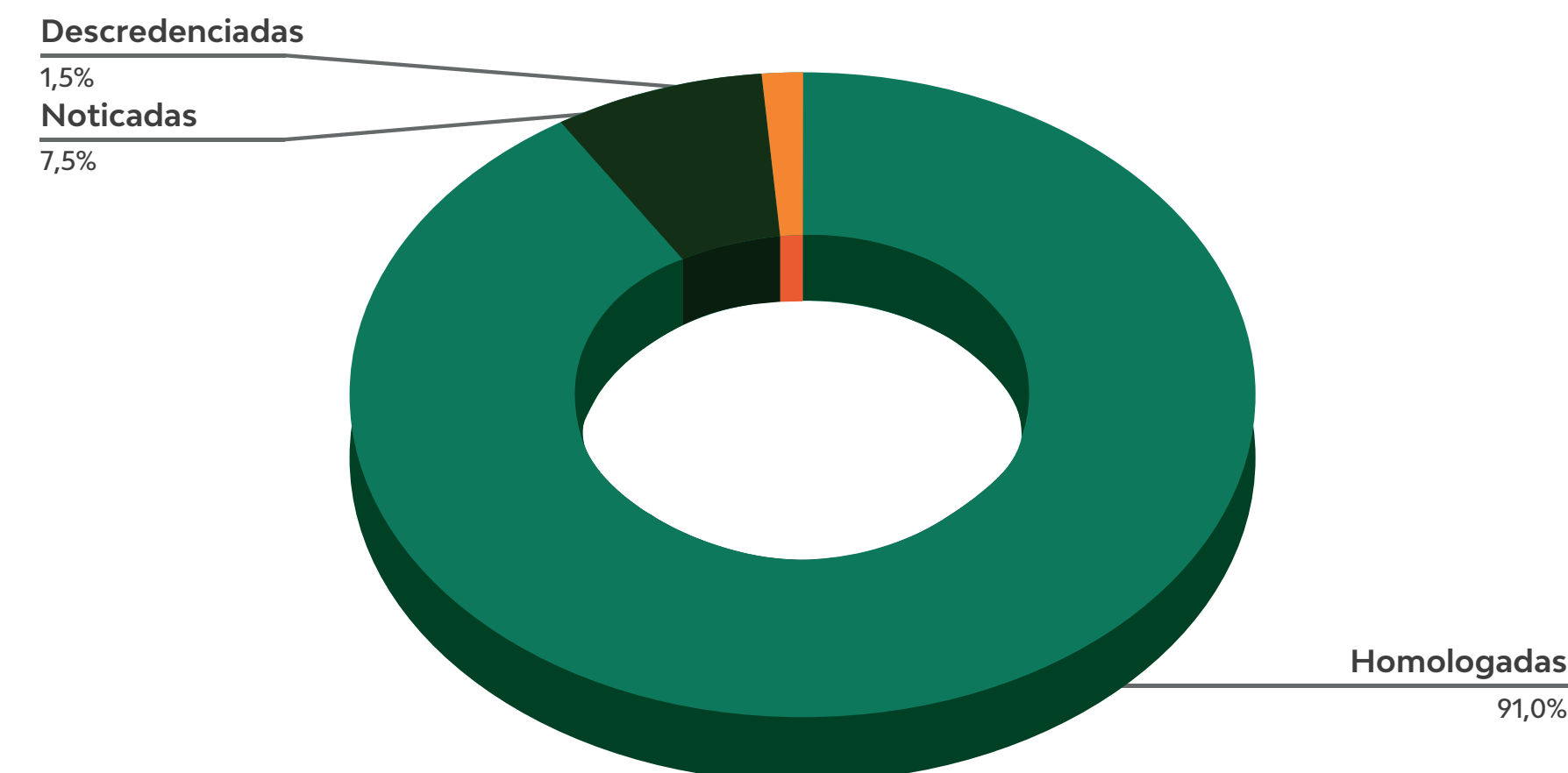
No ano de 2023 o processo de Homologação de Fornecedores passou a fazer parte do núcleo de Compliance, integrado ao pilar de Due Diligence. Esse processo diz respeito à avaliação de possíveis parceiros e fornecedores da Cresol, o resultado desse processo é documentado e poderá ser utilizado pelos gestores para a tomada de decisão sobre o início ou continuidade de parcerias e relacionamentos comerciais.

Realizar essa avaliação torna-se uma prática cada vez mais necessária e relevante para minimizar os diversos riscos inerentes no relacionamento com terceiros. Com ele espera-se ter a certificação de idoneidade do terceiro e de sua capacidade em cumprir o contrato celebrado, de modo a prevenir fraudes, ilícitos e outros inconvenientes.



O fluxo de avaliação dos possíveis fornecedores conta com o apoio das seguintes áreas:

- Risco Operacional;
- Segurança da Informação;
- Privacidade e Proteção de Dados (P&PD);
- Jurídico;
- Contabilidade;
- Engenharia técnica;
- Risco Socioambiental; e
- Corretora.

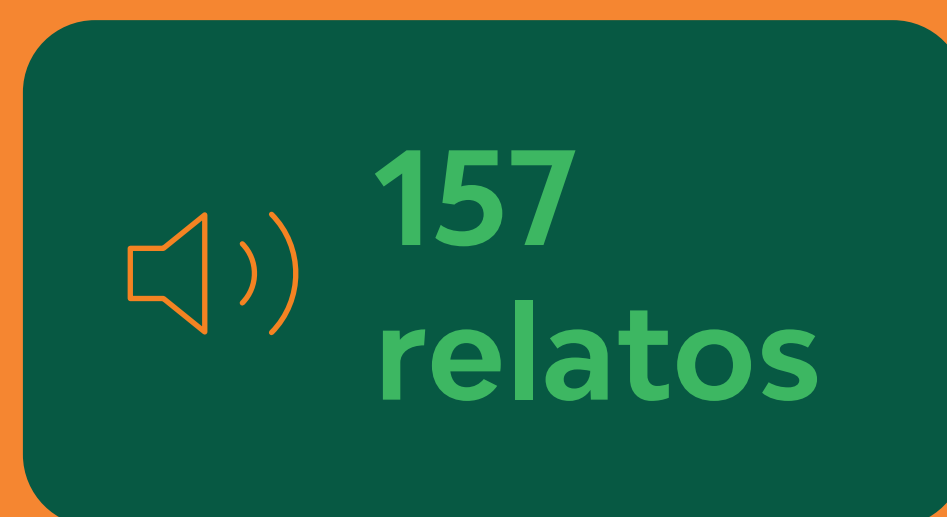


Canal de Denúncias

O Canal de Denúncias faz parte dos pilares do Programa de Compliance do Sistema Cresol, por meio desse Canal colaboradores, cooperados, usuários, parceiros ou fornecedores podem realizar manifestações relacionadas a atos ilícitos como: fraude interna, lavagem de dinheiro, corrupção, conflito de interesses, condutas irregulares, dentre outras situações de desvio de condutas.

Esse canal é regido com sigilo absoluto, e as denúncias podem ser feitas de forma anônima, em que não é solicitado nenhum tipo de informação que permita caracterizar o manifestante, e em nenhuma circunstância haverá quebra de confidencialidade, intimidação e/ ou retaliação ao denunciante de boa fé.

No ano de 2023 foram recepcionados



através dos diversos canais de
comunicação de denúncias disponíveis.



Mais detalhes sobre a gestão desse pilar estão descritos nos Relatórios Semestrais do Canal de Denúncia

Relatório de descumprimento de dispositivos legais e regulamentares

Em verificação dos relatórios dos auditores independentes sobre o sistema de controles internos e descumprimento de dispositivos legais e regulamentares da Cresol Confederação e de suas cooperativas centrais filiadas, identifica-se que, de forma geral, a estrutura composta atende as necessidades e exigências legais da instituição.

Nas análises dos auditores, observa-se que a Cresol busca implementar mecanismos de segregação de funções, possui área de gestão de riscos devidamente implementada e estruturada, bem como, adota Plano de Segurança e Política Institucional de Gestão de Continuidade de Negócios, que estabelece diretrizes para a continuidade de processos críticos e assegura condições de recuperação em casos de catástrofes ou interrupções na capacidade operacional.

Todavia, foram identificadas algumas fragilidades, as quais devem ser acompanhadas e alvo de ações de melhorias. Entre elas destaca-se a fragilidade no controle de concessão de acessos ao sistema Colmeia.



Outras Iniciativas

Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção

Em outubro de 2023 a Cresol, através de sua Confederação, aderiu ao Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção.



Esse Pacto é um compromisso voluntário assumido que tem por objetivo unir empresas, sejam elas públicas ou privadas, na promoção de um mercado mais íntegro e ético e reduzir as diferentes práticas de corrupção.

Ao se tornar signatária do pacto, a Cresol assume o compromisso de criar ações de divulgação sobre o tema anticorrupção aos seus colaboradores e partes interessadas, bem como, se compromete em criar estratégias para mitigar qualquer tipo de corrupção, buscando pela transparência de informações e colaboração em investigações, quando necessário.



Atualização da imagem de representação do Compliance

Com o apoio da área de Comunicação e Marketing, foi criada uma nova identidade visual para o Compliance da Cresol, que visa transparecer nosso compromisso em construir confiança frente aos cooperados da Cresol, bem como em relação ao mercado como um todo e defender os valores da própria instituição.

Essa nova imagem de representação reafirma nossas duas frentes de atuação, que são: Compliance Normativo e Compliance Comportamental.



Suporte às áreas internas e as filiadas

As equipes de Compliance do Sistema Cresol também prestam apoio e suporte para todas as áreas internas tanto da Confederação bem como das Centrais que compõem o Sistema Cresol.

Ainda, atuam no atendimento das cooperativas singulares filiadas, a fim de dirimir dúvidas sobre a existência e interpretação de normas, tanto internas quanto externas, e auxiliando em outros assuntos pertinentes.





CRESOL