



COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS  
EMPREGADOS DO GRUPO JOSÉ NEFFA LTDA.

**COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS  
EMPREGADOS DO GRUPO JOSÉ NEFFA LTDA.**

CNPJ: 29.985.421/0001-09

Rua Maria Helena Murad Neffa, 95 - Sala 01 - Centro - Vitória/ES

CEP: 29010-280 - Tel. (27)3322.0535

**MANUAL DO  
COMPLIANCE  
DA COOPERATIVA DE  
ECONOMIA E  
CRÉDITO MÚTUO DOS  
EMPREGADOS DO  
GRUPO JOSÉ NEFFA  
LTDA – CREDNEFFA.**

**09/2019**

Este Manual de Compliance foi elaborado conforme Resolução 4.595 de 28/08/2017 - BACEN, que estabelece princípios e regras aplicáveis a todos os colaboradores em geral da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados do Grupo José Neffa Ltda - CREDNEFFA. É indispensável aos colaboradores em geral a obrigação de cumprir as ordens e as exigências de todas as leis e regras aplicáveis descritas neste Manual, e, além disso, a responsabilidade profissional de agir de maneira ética em todos os serviços e atividades profissionais em que se envolva.

A  
50

## SUMÁRIO

I -	CONCEITO DE COMPLIANCE .....	04
II -	APLICABILIDADE DO MANUAL.....	04
III -	OBJETIVO E O ESCOPO DA FUNÇÃO DE CONFORMIDADE....	04
IV -	MISSÃO DE COMPLIANCE .....	05
V -	DA RESPONSABILIDADE DO COMPLIANCE.....	05
VI -	ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E RESPECTIVAS ATRIBUIÇÕES .....	06
VII -	CANAIS DE COMUNICAÇÃO.....	07
VIII -	INTERAÇÃO DAS ATIVIDADES DE CONFORMIDADE.....	07
IX -	PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO.....	08
X -	TESTES PERIÓDICOS E ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO ANUAL .....	09
XI -	POLÍTICA DE CONFORMIDADE – CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA .....	09
XII -	POLÍTICA DE CONFORMIDADE – COMUNICAÇÃO.....	10
XIII -	POLÍTICA DE CONFORMIDADE – GESTÃO DE RISCOS.....	10
XIV -	POLÍTICA DE CONFORMIDADE – TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO .....	11
XV -	POLÍTICA DE CONFORMIDADE – RECURSOS HUMANOS.....	12
XVI -	POLÍTICA DE CONFORMIDADE – SERVIÇOS TERCEIRIZADOS .....	13
XVII -	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	14

## I - CONCEITO DE COMPLIANCE

O termo Compliance é originário do verbo, em inglês, to comply, e significa estar em conformidade com regras, normas e procedimentos. Diante disto, a CREDNEFFA adota, por meio de sua estrutura, as atividades de Compliance, visando identificar e controlar a medição correta dos riscos e do desempenho da organização de acordo com os parâmetros, métodos e padrões estabelecidos internamente e pelas autoridades reguladoras.

## II - APLICABILIDADE DO MANUAL

Todos devem se assegurar do perfeito entendimento das legislações e normas aplicáveis à CREDNEFFA, bem como do completo conteúdo deste manual. Cabe-nos ressaltar que atitudes não condizentes com este manual estarão sujeitas às sanções transcritas ao longo deste documento ou a critério do Conselho de Administração.

**Observação:** A alegação de desconhecimento das regras não será aceita como justificativa no caso de quaisquer desconformidades com o manual.

## III - OBJETIVO E O ESCOPO DA FUNÇÃO DE CONFORMIDADE

O objetivo e o escopo da "Função de Conformidade" é implementar e manter políticas de conformidade com as boas práticas da integração da função de Compliance com as boas práticas de Governança Corporativa e de Gestão de Riscos, implementando em suas rotinas processos que possibilitem a realização de todo gerenciamento e monitoramento necessários.

O Comitê de Basiléia refere-se à "Função Compliance" e não a uma estrutura fixa como uma diretoria ou departamento, por causa das diferenças existentes em função da jurisdição, porte, tipo de instituição e natureza das atividades desenvolvidas.

O Conselho de Administração da CREDNEFFA é responsável por acompanhar o gerenciamento do risco de Compliance da Cooperativa e pela política de conformidade. O Conselho de Administração uma vez por ano fará a avaliação e as adequações que se fizerem necessárias na efetividade do gerenciamento do risco de Compliance.

*[Handwritten signature]*

#### IV - MISSÃO DE COMPLIANCE

Assegurar, em conjunto com as demais áreas, a adequação, fortalecimento e o funcionamento do Sistema de Controles Internos da CREDNEFFA, procurando mitigar os Riscos de acordo com a complexidade de seus negócios, bem como disseminar a cultura de controles para assegurar o cumprimento de leis e regulamentos existentes. Além de atuar na orientação e conscientização à prevenção de atividades e condutas que possam ocasionar riscos à imagem da instituição.

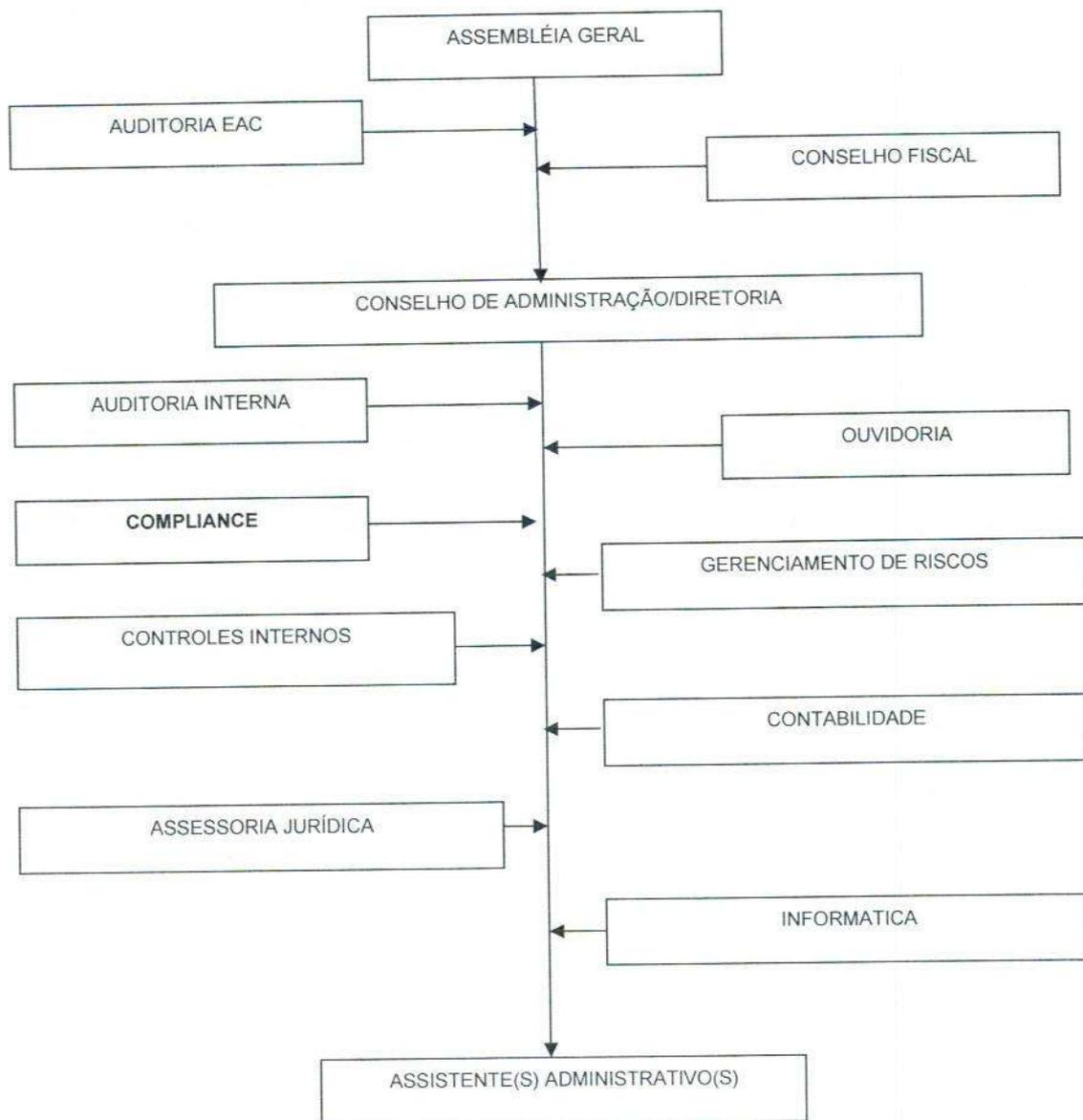
#### V - DA RESPONSABILIDADE DO COMPLIANCE

- Assegurar que todos os colaboradores estejam operando de acordo com este Manual e com o Manual de Código de Ética e Conduta estabelecido pela CREDNEFFA.
- Descrever, avaliar e revisar os procedimentos das áreas visando minimizar riscos, em especial os operacionais, de imagem e legais;
- Estabelecer normas, procedimentos e controles internos.
- Analisar os controles previstos no Manual de Compliance e no Manual de Código de Ética e Conduta, propondo a criação de novos controles e melhorias naqueles considerados deficientes e monitorar as correções das eventuais deficiências.
- Acompanhar o desenvolvimento das atividades voltadas para o estabelecimento de novos normativos, cuidando para que os mesmos definam claramente as responsabilidades de cada área, bem como estabeleçam os pontos de controle dos riscos.
- Intermediar o relacionamento entre as áreas, resultante de pontos divergentes para o estabelecimento de conformidade.
- Promover, junto às áreas competentes, meios que assegurem aos colaboradores, segundo o correspondente nível de atuação, o acesso a informações confiáveis, tempestivas, compreensíveis e aquelas consideradas relevantes para a realização de suas tarefas.
- Determinar a adequada segregação de funções e separação de responsabilidades, orientando o controle das atividades para evitar conflitos de interesses e para evidenciar pontos de controle.

D  
dfr

## VI - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E RESPECTIVAS ATRIBUIÇÕES

É o conjunto de processos, costumes, políticas, leis, regulamentos e instituições que regulam a maneira como uma organização é dirigida, administrada ou controlada. Trata-se de um modelo de direção estratégica, fundamentado nos valores e princípios cooperativistas que estabelece práticas éticas visando garantir a consecução dos objetivos sociais e assegurar a gestão da cooperativa de modo sustentável em consonância com os interesses dos cooperados.



## VII - CANAIS DE COMUNICAÇÃO

## Conselho de Administração/Auditoria

- Os conselheiros devem monitorar resultados, de forma conjunta.
- Os resultados são decorrentes de decisões que acontecem rotineiramente, as quais precisam ser fundamentadas por um completo processo, sustentadas não somente por uma boa estrutura de governança corporativa e um eficiente programa de compliance, mas também por um órgão de apoio não envolvido diretamente na operação da cooperativa, a auditoria interna.
- Os participantes desse órgão de apoio devem ter conhecimento do negócio (níveis estratégicos, táticos, operacionais, legais), da dinâmica do mercado, além de reconhecida competência técnica. Isso porque necessitam articular-se com as demais instâncias (internas e externas) para que suas informações (relatórios, pareceres, opiniões, recomendações, etc.) sejam fundamentadas por fatos e transmitidas com imparcialidade, para uma correta tomada de decisão pelos conselheiros.
- A auditoria interna deve ter acesso a todas as áreas e se reportar ao Conselho de Administração.
- Deve ter total autonomia para avaliar e se posicionar sobre todas as operações da cooperativa, acessando também todos os documentos necessários ao seu trabalho e discutindo com os gestores as suas visões para se chegar à melhor conclusão.
- Estes relacionamentos devem se pautar por uma comunicação muito bem regrada e fluida.
- Ambas as auditorias (interna e independente) devem elaborar e apresentar seus planos de trabalho (e deles apresentar regular andamento) ao comitê de auditoria se houver, ou ao Conselho de Administração, que poderá discutir e alinhar o escopo de atuação a ser estabelecido.

## VIII - INTERAÇÃO DAS ATIVIDADES DE CONFORMIDADE

A interação entre as práticas de Governança Corporativa, as atividades de gestão de riscos e de *compliance* adota como premissa que o conceito de integração consolidará, dentro da cooperativa, os seguintes princípios comuns permeados pelas atividades descritas:

4  
20

- Definição de objetivos;
- Apetite ao risco e sua tolerância;
- Regras e responsabilidades;
- Políticas e procedimentos;
- Avaliação de risco e controle;
- Gestão de não conformidades e de seus planos de ação;
- Monitoramento tempestivo;
- Testes freqüentes;
- Divulgação e níveis de relatório;
- Comunicação e treinamento.

## **IX - PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO**

Prevenção à Lavagem de Dinheiro - fomentar a cultura de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, por meio de treinamentos específicos.

- Treinamentos presenciais ou via e-learning, no mínimo anuais, para todos os colaboradores sobre o tema.

Prevenção à Lavagem de Dinheiro - garantir que há um processo de "Conheça seu cooperado".

- Implantar formulário de "Conheça seu cooperado", a ser aprovado pela área de Compliance;
- Criar critérios de categorização de cooperados, com vistas a identificar cooperados de alto risco;
- Treinar áreas de negócios para visitar e obter informações sobre cooperados em fontes públicas.

Prevenção à Lavagem de Dinheiro - garantir que há monitoramento de transações de cooperados e relatório das operações atípicas às autoridades.

- Implantar um sistema de monitoramento de transações com o objetivo de detectar operações atípicas;
- Implementar fluxo de análise das ocorrências, que envolva justificativa de áreas de negócios;



- Implementar rotina de relatório a órgãos reguladores e a comitês internos.

## X - TESTES PERIÓDICOS E ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO ANUAL

Para fins do controle e avaliação de segurança dos sistemas de informação da CREDNEFFA serão realizados testes, por parte dos responsáveis pela área de tecnologia, da eficiência e da efetividade dos mecanismos de segurança, sobretudo em relação à confidencialidade, à rede de computadores e às informações nela contidas, e ao treinamento dado aos colaboradores da Cooperativa.

Em atendimento ao disposto na regulamentação em vigor, o Compliance deve encaminhar ao Conselho de Administração, até o último dia útil do mês de janeiro de cada ano, relatório relativo ao ano civil imediatamente anterior à data de entrega, contendo:

- Conclusões dos exames efetuados;
- Recomendações a respeito de eventuais deficiências, com o estabelecimento de cronogramas de saneamento, quando for o caso; e
- Manifestação a respeito das deficiências encontradas em verificações anteriores e das medidas planejadas, de acordo com cronograma específico, ou efetivamente adotadas para saná-las.

## XI - POLÍTICA DE CONFORMIDADE – CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

O Código de Ética e Conduta tem como finalidade dirimir questões relacionadas:

- Cumprimento de regras de convivência no ambiente de trabalho, sem distinção de hierarquia, áreas ou funções exercidas;
- Transparência nas operações em geral;
- Segurança das atividades dos profissionais envolvidos; e
- Segurança e o sigilo das informações que devem ser protegidas pela confidencialidade.

O Código de Ética e Conduta contempla diretrizes baseadas em padrões éticos e morais que servirão de referencial para o comportamento de todos os

D  
M.

colaboradores, internos e externos, cabendo a sua aplicação a todos os integrantes do quadro funcional da CREDNEFFA, no exercício de suas funções, inclusive prestadores de serviços, fornecedores e parceiros de negócios que se vinculam à Cooperativa.

## **XII - POLÍTICA DE CONFORMIDADE - COMUNICAÇÃO**

Promover a comunicação integrada entre a CREDNEFFA com os seus cooperados, de forma alinhada, coordenada e sinérgica, tendo como base as diretrizes do Planejamento Estratégico, visando ampliar a percepção da marca e a reputação corporativa.

As diretrizes apontam os caminhos que devem orientar os procedimentos de comunicação, em conformidade com os objetivos estratégicos da CREDNEFFA, evitando-se, assim, a duplicidade de esforços, bem como o desperdício de recursos, e consolidando-se a missão e os valores perante os diversos públicos.

## **XIII - POLÍTICA DE CONFORMIDADE – GESTÃO DE RISCOS**

Política define um conjunto de princípios e diretrizes para a Gestão de Riscos da CREDNEFFA. Desta forma, tais diretrizes foram estabelecidas com o objetivo de assegurar que sejam formalmente gerenciados os potenciais impactos adversos que influenciam a execução dos objetivos da Cooperativa.

O objetivo desta Política é estabelecer as diretrizes que regulamentam a Gestão baseada em Riscos, suficientes para propiciar à CREDNEFFA tendo capacidade de cumprir com a sua missão bem como seus objetivos estratégicos sem violar o perfil de risco do planejamento estratégico da Cooperativa, tendo como pressupostos:

- Manter estrutura apropriada de governança de risco;
- Estabelecer critérios e parâmetros para identificação, avaliação, monitoramento e controle dos riscos relevantes da cooperativa;



- Divulgar e conscientizar os colaboradores quanto aos riscos relacionados a seus planos de benefícios;
- Disseminar a cultura de Gestão baseada em Riscos, especificando o perfil de risco adotado, introduzindo uma linguagem comum para o assunto "riscos" em todos os níveis da Cooperativa.
- Garantir que os processos e procedimentos relacionados ao Gerenciamento de Riscos da CREDNEFFA atendam aos requerimentos regulatórios vigentes, bem como às melhores práticas nacionais e internacionais.

#### **XIV - POLÍTICA DE CONFORMIDADE – TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

A Política de Tecnologia da Informação é o documento que orienta e estabelece as diretrizes corporativas da CREDNEFFA para a proteção dos ativos de informação e a prevenção de responsabilidade legal para todos os usuários. Deve, portanto, ser cumprida e aplicada em todas as áreas da instituição.

Estabelecer diretrizes que permitam aos colaboradores seguirem padrões de comportamento relacionados à segurança da informação adequados às necessidades de negócio e de proteção legal da empresa e do indivíduo.

Nortear a definição de normas e procedimentos específicos de segurança da informação, bem como a implementação de controles e processos para seu atendimento.

Preservar as informações da Cooperativa quanto à:

- Integridade: garantia de que a informação seja mantida em seu estado original, visando protegê-la, na guarda ou transmissão, contra alterações indevidas, intencionais ou acidentais.
- Confidencialidade: garantia de que o acesso à informação seja obtido somente por pessoas autorizadas.
- Disponibilidade: garantia de que os usuários autorizados obtenham acesso à informação e aos ativos correspondentes sempre que necessário.

#### **XV - POLÍTICA DE CONFORMIDADE – RECURSOS HUMANOS**

A Gestão de Recursos Humanos na CREDNEFFA é caracterizada pela participação, capacitação, envolvimento e desenvolvimento do capital humano, buscando sempre o firme cumprimento dos seus direitos, deveres e a igualdade de oportunidades. Como tal, adota as premissas:

- Reconhecer o potencial humano como o recurso estratégico mais importante para o desenvolvimento e sucesso institucional;
- Envolver e comprometer todos os colaboradores no trabalho que está sendo desenvolvido;
- Reconhecer que é necessário capacitar e profissionalizar o colaborador para que desenvolva e utilize seu pleno potencial de modo coerente e convergente com os objetivos estratégicos da Cooperativa;
- Não tolerar qualquer conduta – física verbal ou não verbal que venha a afetar a dignidade das pessoas, da mulher e do homem no trabalho. Em especial, conduta que crie ou represente intimidação, hostilidade, humilhação, assédio moral ou sexual, bem como qualquer tipo de discriminação de etnia (raça/cor), gênero, credo religioso, idade, classe social, hábitos, orientação sexual, política, e relacionada à deficiência e mobilidade reduzida, pois fere a dignidade, afeta a produtividade e deteriora o clima e o ambiente de trabalho;
- Empenhar-se em estabelecer uma comunicação aberta e transparente, fornecendo informações regulares, confiáveis e relevantes a todos os colaboradores.
- Criar as condições necessárias para que todos os colaboradores possam expressar suas idéias, dúvidas, dificuldades, problemas e sugestões relacionados ao trabalho.

Com essa postura, a CREDNEFFA espera que todos os colaboradores estejam conscientes de que suas ações devem ser respaldadas nos seguintes princípios:

- Observância às normas e procedimentos estabelecidos;
- Desenvolvimento responsável e ético de suas atividades;

- Atuação baseada nos princípios da gestão empreendedora e inovadora;
- Trabalho em equipe;
- Atuação flexível;
- Conhecimento da missão e dos objetivos da Cooperativa.

## **XVI - POLÍTICA DE CONFORMIDADE – SERVIÇOS TERCEIRIZADOS**

Esta Política de Gestão dos Serviços Terceirizados tem como objetivo estabelecer os critérios, responsabilidades, competências e orientar quanto aos procedimentos a serem adotados nos processos de contratação, gestão e avaliação do desempenho de prestadores de serviços, com segurança operacional e jurídica.

A decisão de terceirizar deve ser precedida de análise de risco, custo, oportunidade e conveniência, dentre outros, considerando:

- Importância e criticidade da atividade para os processos da Cooperativa e as conseqüências de deixar de executá-la internamente;
- Riscos de inadimplemento das obrigações legais;
- Capacidade de reação em eventuais emergências pela Cooperativa;
- Custos de execução por terceiros, em relação ao custo de execução interna;
- Existência de prestadores de serviços capacitados;
- Cumprimento das políticas da Cooperativa;
- As empresas prestadoras de serviços deverão ser legalmente constituídas e ter comprovada sua idoneidade e capacidade técnica e administrativo-trabalhista, para a assunção das responsabilidades contratuais;
- A formalização do contrato se dará mediante a assinatura dos representantes legais da contratante e contratada, com o respectivo reconhecimento de firma em cartório, em documento que contenha no mínimo:
  - Denominação, sede e representantes da contratante;
  - Denominação, sede e representantes da contratada;
  - Objeto do contrato;
  - Obrigações e direitos;

48

- Vigência;
  - Honorários, forma de pagamento, índice de reajuste e periodicidade;
  - Cláusula anticorrupção;
  - Forma de rescisão;
  - Foro para dirimir eventuais conflitos.
- 
- Existindo algum grau de parentesco entre colaboradores com a empresa contratada ou o prestador de serviços, ficará impedida a contratação do serviço;
  - É expressamente proibida a utilização, por parte do prestador de serviço/empresa contratada, de mão-de-obra de menores de idade no desempenho de serviços contratados.

## **XVII - CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O Manual de Compliance foi elaborado com o intuito de apresentar a todos, de forma detalhada, as normas de Compliance, bem como esclarecer sobre políticas e diretrizes internas reforçando a importância do respeito, cumprimento e a conformidade em relação às mesmas.

O Conselho de Administração espera o bom julgamento de todos os seus colaboradores quanto ao respeito de todas as normas e na efetividade de cumprir-las.

Todos, sem exceção, devem atestar a leitura e perfeito entendimento de todo o conteúdo deste documento. Isto posta ressaltou que dúvidas ou esclarecimentos quanto ao Manual devem ser direcionados, ao Compliance.

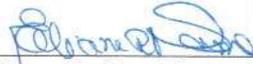
Este manual foi criado no segundo semestre de 2019, e aprovado em reunião do Conselho de Administração realizada em 30 de Setembro de 2019.





---

**Eliene Santos Caitano**  
Secretária



---

**Eliane Rufino Thompson Simões**  
Presidente



---

**Erica Karina Borges**  
Tesoureira

Erica Karina Borges

Tesoureira

---