

# RELATÓRIO DE CONTROLES INTERNOS COMPLIANCE

DATA BASE: 1º Sem/2024

Resolução	4.595 de 28 de agosto de 2017
Aprovado em reunião da Diretoria de	29 de novembro de 2024

Em atendimento à:

I - exigência de emissão anual de relatórios de Controles Internos conforme Artigo 3º incisos I, II, III da resolução 2554/98 do Banco Central do Brasil.

“Art.3º- O acompanhamento sistemático das atividades relacionadas com o sistema de controles internos deve ser objeto de relatório anual, contendo:

I - as conclusões dos exames efetuados;

II - as recomendações a respeito de eventuais deficiências,  
Com o estabelecimento de cronograma de saneamento  
Das mesmas, quando for o caso;

III – a manifestação dos responsáveis pelas correspondentes  
Áreas a respeito das deficiências encontradas em  
Verificações anteriores e das medidas efetivamente  
Adotadas para saná-las.”

II - Ao inciso V ,do artigo 7º – da Resolução 4.595/2018 que diz

elaborar relatório, com periodicidade mínima anual, contendo o sumário dos resultados das atividades relacionadas à função de conformidade, suas principais conclusões, recomendações e providências tomadas pela administração da instituição

Apresentamos, a seguir, o Relatório de Gerenciamento de Controles Internos e Compliance.

Neste relatório apresentamos as ações de Controles Internos e Compliance ocorridas no **1º Semestre/2024 (01/01/2024 à 30/06/2024)**

## **1- Introdução**

O Sistema de Controles Internos tem por finalidade assegurar o funcionamento pleno da Instituição, relacionar as premissas básicas correspondentes à responsabilidade, segregação de funções de forma a evitar conflitos de interesse e são baseados na metodologia do COSO (Comitê of Sponsoring Organizations of the Tread way Commission), que tem os seguintes componentes:

a) **Ambiente de controle:** refere-se a consciência e a cultura de controle. Todos os envolvidos na área administrativa, sabem de suas responsabilidades, limites de autoridade, e tem consciência, competência e comprometimento de fazerem o que é correto da maneira correta.

b) **Identificação e Avaliação de Riscos:** corresponde a identificação e análise dos riscos associados ao não cumprimento dos objetivos estratégicos e operacionais e normas regulamentares. No processo de análise de risco, são considerados a probabilidade dos riscos ocorrerem e o impacto nas operações.

c) **Atividades de Controle:** são atividades, que quando executadas, permitem a redução ou administração dos riscos. São de natureza preventiva ou de detecção.

d) **Monitoramento:** Consiste na avaliação e acompanhamento sistemático dos controles internos, de forma a verificar se são adequados e efetivos.

e) **Informação e comunicação:** corresponde ao fluxo das informações claro e transparente dentro da organização.

A estrutura baseia-se na manutenção, atualização dos procedimentos e divulgação dos mesmos para toda a estrutura organizacional, assim como no monitoramento do ambiente regulatório (Compliance), o gerenciamento dos riscos integrados e outros pontos relevantes de controle através de atividades voltadas a mitigação dos diversos riscos as quais a Cooperativa está exposta.

## 2 - Principais Atividades e Eventos – Sistema de Controles Internos

Com a finalidade de se organizar através das práticas de governança corporativa, a Cocban continuou em 2024 a reformulação de seus processos. Através disso, buscamos cada vez mais atender às normas estabelecidas pelos órgãos regulamentadores e orientações das Auditorias Cooperativa e Interna.

### Destacamos como principais ações internas de 2024:

- implementação e atualização das políticas, atendendo às regulamentações vigentes;
- atualização do site da Cooperativa, com intuito de disponibilizar todas as informações necessárias aos cooperados, assim como aproximá-los à Cocban;
- atualização cadastral dos cooperados;
- participação de ações sociais reconhecidas pela OCEMG;
- desenvolvimento projeto social, ambiental 'O uso consciente da água';
- treinamento e capacitação dos Diretores/Conselho Fiscal;
- campanhas para admissão de novos cooperados/liberação de operações de crédito, divulgação de convênios;
- migração/implantação de novos sistemas de informática.

Ressaltamos a realização das Auditorias Interna e Cooperativa na qual foram emitidos parecer favorável e algumas recomendações que estão sendo tratadas pela Cooperativa.

O aprimoramento contínuo dos processos e práticas da cooperativa, bem como o monitoramento dos mesmos, é fundamental para resguardar aos dirigentes e demais interessados envolvidos na cooperativa.

## 3 - Regimentos, Regulamentos e Políticas Institucionais

Em 2024, foram atualizadas as políticas, regulamentos e regimentos da Instituição relacionados a seguir: Política de Privacidade, Regimento Interno. Os mesmos foram devidamente aprovados pela Diretoria e estão disponíveis no site institucional <https://cocban.com.br/cooperativismo/governanca-corporativa/> para acesso dos cooperados.

As demais políticas, regulamentos e regimentos da Instituição estão sendo atualizados e passarão por aprovação da Diretoria e Assembleia, quando necessário.

#### **4 - Gestão de Riscos Integrado e Gerenciamento de Capital e Liquidez**

Foi elaborado à parte o Relatório de Gerenciamento de Risco Integrado.

#### **5 - Relatório de Ocorrências: Ouvidoria, Canal de Denúncias e Departamento Jurídico**

**Ouvidoria:** Analisando o 1º semestre de 2024, não houveram ocorrências pertinentes a esta cooperativa.

Destacamos de forma positiva, a certificação da Diretora Responsável pela Ouvidoria, a divulgação sobre os canais de ouvidoria no site e nos documentos da instituição e o 0800-283-6317 que está disponível aos associados.

**Canal de Denúncias:** Analisando o 1º semestre de 2024, não houveram ocorrências pertinentes a esta cooperativa.

**Departamento Jurídico:** Não houveram demandas referentes ao Departamento Jurídico no 1º semestre de 2024.

#### **6- Processos em Atendimento ao Banco Central do Brasil**

##### **Aprovação AGO/2024:**

No primeiro semestre/2024, foram atendidas todas as exigências e realizadas todas as comunicações obrigatórias dos processos realizados em nossa Cooperativa.

Em 08.05.2024, houve aprovação/homologação da AGO de 17.04.2024, através do ofício 9747/2024 – BCB/Deorf/GTBHO – PE 0000267660.

##### **Recebimentos Ofícios Banco Central do Brasil:**

##### **Ofício 12.488 – BACEN - RES.4966:**

Em 11.06.2024, a Cocban recebeu um ofício do Bacen solicitando informações sobre o andamento das ações para atendimento a Res.4966.

Após contatos com a Auditoria, Prodaf e Bruske e Verdan o referido ofício foi devidamente respondido e encaminhado ao Bacen.

#### **7- PLD**

Foi elaborado à parte o Relatório de Avaliação e Efetividade de PLD/FT.

## **8 - Segurança Cibernética e Gerenciamento de Incidentes**

Com foco na Política de Segurança de Informação e Cibernética, após testes e verificações, esclarecemos que não foram identificadas falhas nos sistemas e nos processamentos de dados no referido período.

Em 2024 a COCBAN permanece investindo fortemente em tecnologia, realizando manutenções periódicas em seu site, deixando – o bem mais moderno e de fácil acesso e agradável interação com os associados, além de disponibilizar todas as políticas, demonstrações contábeis e demais documentos referentes à instituição.

A cooperativa busca facilitar o acesso aos cooperados com a disponibilização de serviços como: admissão de cooperados, simulação e solicitação de empréstimos, atualizações cadastrais entre outros em seu site.

O site da Cocban foi todo adaptado a nova LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados e as exigências da Res.4.893/21. Foi atualizada a política de privacidade e a mesma encontra-se disponível em nosso site <https://cocban.com.br/politica-de-privacidade/>.

Foi criada a Cartilha do Cooperado com orientações gerais sobre a Cooperativa e precaução na utilização de produtos e serviços financeiros que está disponível no site [www.cocban.com.br](http://www.cocban.com.br).

Buscamos periodicamente maior ampliação de acesso às redes sociais, bem como facilitamos o acesso do associado através do número de contato do WhatsApp (32)98892-4689, o que refletiu positivamente no aumento de associados e liberação de empréstimos.

A Cooperativa formalizou a contratação de novos serviços de tecnologia junto a Prodaf, aderindo ao Cloud – Sistema de Armazenamento de Dados em nuvem, o Syscoop WEB que permitirá aos associados o acesso aos seus dados na cooperativa através do site institucional [www.cocban.com.br](http://www.cocban.com.br) e também a criação do SYSCOOP APP que possibilitará aos cooperados acesso ao internet banking através de seus próprios smartphones e computadores.

A Diretoria da Instituição acredita que os novos sistemas oportunizarão um atendimento mais eficiente para os cooperados, com a redução do tempo para liberação de operações de crédito, além da possibilidade de admissão de novos associados.

A possibilidade de acessar a Cooperativa de casa ou de seu próprio local de trabalho, otimiza tempo do cooperado e gera novas oportunidades de negócios.

A migração, instalação, testes e validação dos novos sistemas ocorrerão em 3 etapas:

Até Ago/24 – Migração de dados para nuvem através do Cloud.

Até Out/24 – Implantação e testes Syscoop Web

Até Mar/25 – Implantação e testes do Syscoop APP

Até Jun/25 – Pleno funcionamento das novas ferramentas.

A Cocban estará desenvolvendo campanhas junto aos associados para poder divulgar os novos sistemas e suas funcionalidades.

Foi devidamente emitido à parte o Relatório Semestral e o plano de Ação Segurança Cibernética.

## **9 – Relacionamento com clientes**

A cooperativa tem buscado um relacionamento cada dia mais próximo aos seus cooperados, através de seus canais de comunicação:

WhatsApp (32)98892-4689

Telefone (32)3235-6317

Canal de denúncias através do e-mail [denuncias@cocban.com.br](mailto:denuncias@cocban.com.br)

Canal de ouvidoria através do 0800-283-6317 e e-mail [ouvidoria\\_cocban@ig.com.br](mailto:ouvidoria_cocban@ig.com.br),

Site [www.cocban.com.br](http://www.cocban.com.br).

As taxas de juros praticadas nas operações de crédito e as tarifas cobradas somente nas novas liberações de empréstimos estão descritas em nosso site, nos murais de aviso na sede da instituição e são descritas no contrato da operação de crédito.

A Cooperativa disponibiliza aos associados a pesquisa de satisfação através do WhatsApp, do site da instituição e em formulário próprio. A intenção da Cocban é aperfeiçoar e melhorar seus serviços a cada dia e o feedback dos cooperados contribui muito para isso.

Buscando estreitar o contato, otimizar tempo para liberação das operações, atrair novos cooperados e tomadores de crédito a Cocban está em fase de implantação do Syscoop Web e do Syscoop APP, ambos aplicativos que darão possibilidade aos cooperados de acessar os serviços oferecidos pela cooperativa em suas residências, local de trabalho, etc..., trazendo agilidade e comodidade.

A cooperativa tem promovido junto aos seus associados campanhas e divulgações de seus serviços, convênios, buscando desta forma atrair novos cooperados e novas liberações de empréstimos.

## **10 – Matriz de Controles Internos – Ações e Recomendações**

Concluimos que a cooperativa vem desenvolvendo políticas para a devida regularização dos Controles internos.

A Cocban tem buscado capacitar toda a sua Diretoria e Conselho Fiscal através de treinamentos nas mais diversas áreas conforme o cronograma de treinamentos da instituição.

A Diretoria da Cocban busca aprimorar continuamente sua comunicação externa e divulgação sobre os benefícios da Cocban, aos funcionários das agências bancárias, visando a ampliação do quadro social e da carteira de crédito.



CNPJ: 04.158.581/0001-45 - NIRE: 31400041451  
RUA HALFELD, Nº 525 SALA 605  
CENTRO – JUIZ DE FORA – MG – CEP: 36.010-001  
TELEFONE: (32) 3235-6317  
E-MAIL: COCBAN@COCBAN.COM.BR  
SITE: WWW.COCBAN.COM.BR  
OUVIDORIA – 0800 – 283-6317 / OUVIDORIA\_COCBAN@IG.COM.BR

As implementações das recomendações descritas nesse relatório contribuirão para o fortalecimento do ambiente de controles internos e conseqüentemente, para o atendimento aos normativos externos e internos, assim como a diminuição dos riscos inerentes.

Este relatório será apresentado em reunião da Diretoria para devida aprovação.

Juiz de Fora, 25 de novembro de 2024.

Carlos Álvaro de Souza Paulo  
Presidente

Claudio Márcio S. Chaves  
Diretor Financeiro

Graziela Polato Nicolau  
Diretora Administrativa