



Relatório Anual
Compliance
2025

APRESENTAÇÃO

Acreditamos que a atuação da área de Compliance vai muito além da gestão do risco de conformidade. Sua função abrange também a mitigação de possíveis sanções e perdas financeiras decorrentes do descumprimento ou de falhas na observância do arcabouço legal e regulatório, além de promover uma cultura organizacional pautada pela ética, integridade e pelo compromisso em sempre agir de forma correta, reforçando a confiança e a credibilidade da Sicoob Cocre.

O presente relatório apresenta o sumário dos resultados das atividades e ações desenvolvidas e implementadas pela área de Compliance, destacando o comprometimento da Sicoob Cocre com a conformidade regulatória e a excelência na gestão de riscos e os resultados obtidos, em cumprimento às disposições estabelecidas pela Resolução nº 4.595, do Banco Central do Brasil (BACEN).

Mensagem do Presidente do Conselho de Administração



Prezados cooperados, colaboradores e parceiros,

Apresentamos o Relatório Anual de Compliance da Cooperativa de Crédito Sicoob Cocre.

Neste ano, demos continuidade ao nosso compromisso com a transparência, ética e conformidade em nossos processos, e podemos destacar algumas importantes atividades sequenciadas em nossa cooperativa neste ano de 2025, visando nos proteger cada vez mais, dos riscos inerentes à nossa atividade:

- Aprimoramos nossos programas de capacitação para os colaboradores, garantindo excelência no atendimento ao cooperado e conformidade com as normas regulatórias.
- Fortalecemos os nossos controles internos para garantir a segurança e estabilidade do nosso sistema.
- Aperfeiçoamos nossa postura proativa na identificação e mitigação de riscos, assegurando a sustentabilidade da cooperativa.

A Cocre reafirma seu compromisso com o Compliance, conduzindo suas atividades dentro dos mais rígidos padrões éticos e legais.

Nossa governança corporativa é baseada em princípios de transparência, responsabilidade na gestão dos recursos e na prestação de contas aos nossos cooperados.

Agradecemos a todos os cooperados, colaboradores e parceiros que contribuíram para o resultado alcançado da Cocre.

O apoio e confiança de todos são pilares fundamentais para a nossa missão de promover o desenvolvimento econômico e social das comunidades onde estamos inseridos.

Atenciosamente,
Evandro Piedade do Amaral
Presidente do Conselho de Administração.



Programa de Compliance

O Programa de Compliance da Sicoob Cocre adota como melhores práticas de governança, a estratégia da abordagem baseada em riscos, alinhada às diretrizes do Sistema Sicoob, dos órgãos reguladores, bem como nas melhores práticas de conformidade do mercado, e contempla um conjunto de medidas que tem por objetivo a prevenção, detecção e remediação.

Este Programa foi construído com base nos princípios e diretrizes estabelecidos na Política de Compliance e no Pacto de Ética do Sistema Sicoob, com o propósito de fomentar e manter a cultura de integridade.

Estrutura do Programa de Compliance:



O termo “Nossa Atitude Compliance” traduz o entendimento de que o programa de integridade da cooperativa é sustentado pela participação e pelo compromisso de todos. A cultura de Compliance vai além das normas e políticas internas — ela representa a conduta ética e responsável que deve orientar as ações de cada colaborador, gestor e cooperado.

Assumir a Nossa Atitude Compliance é reconhecer que a conformidade é um dever coletivo, essencial para a sustentabilidade, a credibilidade e a perenidade da cooperativa. Essa postura fortalece o ambiente de controles internos, a governança corporativa e a confiança nas relações com os públicos de interesse.

Suporte da Alta Administração

Com o apoio inequívoco da Alta Administração da Cocre, o Programa de Compliance é estruturado de forma sólida e eficaz, com base nos princípios éticos estabelecidos pelo Sicoob, e assim, conduzindo ações internas e externas, bem como, as decisões institucionais, com o compromisso fundamental da transparência, integridade, gestão de riscos e sustentabilidade.

Na Cocre, o Programa de Compliance e a Governança Corporativa atuam de forma fluida e integrada, o que fortalece a cultura de integridade, transparência e conformidade. Essa sinergia reforça a confiança de nossos associados e da sociedade em que atuamos, contribuindo diretamente para a perenidade das práticas de boa governança e conformidade.

Também é compreendido pela Alta Gestão a importância da promoção de ambiente confiável e confiante, tanto para suas lideranças, quanto para seus colaboradores e associados. A comunicação efetiva e contínua garante a absorção dos princípios éticos nas rotinas da instituição pelos diferentes indivíduos que atuam dentro da Cooperativa.

Em 2025 a área de Compliance elaborou e apresentou mensalmente as sínteses aos órgãos de administração da Cocre, contendo as atualizações relevantes e os trabalhos executados, sendo pautas fixas nas reuniões da Diretoria Executiva, do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal.

Dentre os principais temas apresentados, destacamos:

- Gestão e Acompanhamento de Riscos;
- Rating Sistêmico de Cooperativas;
- Acompanhamento dos processos de Compliance;
- Relatório gerencial de reclamações (SAC, BACEN, Reclame Aqui, Urna Ética etc.);
- Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo;
- Prevenção e Combate à Fraudes;
- Acompanhamento de Auditorias (Interna e Cooperativa).

Avaliação de Riscos

O escopo de avaliação de riscos trata da supervisão e gerenciamento de riscos de conformidade, financeiros e operacionais, em nível executivo, aos quais a instituição está exposta.

Em 2025 foi realizado o gerenciamento integrado e reporte de riscos e de capital, dos indicadores gerenciais e dos indicadores elencados na Declaração de Apetite por Riscos – RAS; RSAC; Acompanhamento e reporte do rating da Cooperativa (sistêmico, SONAR e FGCOOP); Acompanhamento dos impactos da RES 4.966/21 – CMN; Entre outros.

A equipe se dedicou também a avaliar processos internos, considerando os riscos de negócios e em consonância com os objetivos da Cocre: assegurar que as operações sejam realizadas com qualidade e de acordo com as necessidades de cada cooperado.

- Operações de crédito;
- Integralização de capital;
- Utilização de limites;
- Suficiência de garantia;
- Gestão de Continuidade de Negócios (GCN).

A área acompanhou o fluxo de perdas operacionais, atuando de modo tempestivo sobre os registros efetuados: desde o início do recebimento da solicitação, o sequenciamento com as etapas de identificação, avaliação, tratamento dos riscos até o monitoramento da aplicação e efetividade do plano de ação com objetivo de tratar a falha e evitar reincidências.

EVENTOS DE PERDAS OPERACIONAIS

Fraudes internas	Demandas trabalhistas e/ou segurança deficiente do local de trabalho	Danos a ativos físicos	Falhas em sistemas de tecnologias da informação
Fraudes externas	Práticas inadequadas relativas a usuários finais, clientes, produtos e/ou serviços	Acarretam a interrupção das atividades da instituição ou a descontinuidade dos serviços prestados, incluindo os de pagamentos	Falhas na execução, no cumprimento de prazos ou no gerenciamento das atividades da instituição, incluindo aquelas relacionadas aos arranjos de pagamento

Controles Internos

Em conjunto com a Central Sicoob SP, o Compliance atua no apoio as áreas da Cocre na elaboração de planos de ação e regularização de processos internos, decorrentes de apontamentos de Auditoria Cooperativa, Auditoria Interna, Órgãos Reguladores, Entidade Supervisora (Cooperativa Central ou CCS).

Atuamos na revisão e melhoria de processos internos, com o objetivo de assegurar a gestão, a eficácia, a efetividade e a continuidade da conformidade:

Exigibilidades Regulatórias:

Em 2025 a ferramenta Soul Cocre foi utilizada de forma recorrente para divulgar documentos de Exigibilidades Regulatórias. Ao longo do ano, foram publicados mais de 2.000 documentos.

Remodelagem da estrutura dos documentos Cocre

Para padronizar e atender normativos Sicoob e órgãos externos, os documentos internos da Cocre, foram remodelados. Além disso, foi implementada uma ferramenta interna, a qual teve como uma de suas funções o acesso dos colaboradores aos documentos da Cocre. Assim, o sistema possibilitou a padronização do acesso aos documentos oficiais da instituição, trazendo maior agilidade ao acesso de informações essenciais para a rotina de trabalho da instituição.

Treinamentos e Comunicação

Treinamentos e diferentes formas de comunicação são um diferencial estratégico no que tange à disseminação de cultura ética. E é exatamente por meio de uma cultura sólida que irregularidades são prevenidas e evitadas.

A área de Compliance realizou no ano de 2025 ações institucionais de comunicação interna, tendo como público-alvo os colaboradores que ao longo de suas atividades se deparam com diferentes riscos de conformidade. As ferramentas utilizadas foram: palestras à distância, videoconferências, campanhas, comunicados, publicações, entre outras modalidades.

Investimos em publicações internas informativas, além de vídeo-treinamentos, normativos sistêmicos-CCS, deliberações da Alta Gestão, atualizações de políticas, entre outros.

Dentre os assuntos trabalhados em 2025 por meio de comunicação interna utilizando o **Aplicativo Soul Cocre e da Persona 'Dona Norma' e Dona Clara Proteção**, podem ser citados: lavagem de dinheiro, proteção de dados, gerenciamento de reclamações, PEP/PEM, ética e integridade, golpes e fraudes, discriminação racial, perdas operacionais, jogos de azar, segurança da informação, conflito de interesses, prevenção e combate à fraude e jogo responsável.





Um marco importante do Programa de Compliance é sem dúvida a Semana Nossa Atitude Compliance, a qual teve sua 4ª edição em junho de 2025. O evento foi promovido em formato virtual, possibilitando acesso ao material em tempo real e de maneira inclusiva, disseminando conteúdos relevantes de Compliance e oferecendo capacitação aos colaboradores da Cocre sobre temas ligados ao setor.

A iniciativa incluiu entrevistas, palestras e treinamentos interativos (com uso de gamificação), contemplando assuntos como PLD/FT, comunicação de PCF, atuação sobre a lei 4.966/21, operações de crédito, Governança Corporativa, transparência nos processos operacionais das agências, como boas práticas de Compliance impulsionam melhoria de processos, entre outros. A abertura ficou a cargo da Diretoria Executiva e do Presidente do Conselho de Administração.



Bom dia, Cocre

Outra ferramenta Institucional utilizada para garantir a comunicação eficiente, foi nossa participação em 17 episódios do 'Bom dia, Cocre' em 2025.



Para agregar mais conhecimento aos colaboradores Cocre, foram estabelecidos vídeos-treinamentos e palestras em 2025, destacando-se: teste de cadastro PLD/FT, avaliação negocial, prevenção e combate à fraude para agências e jogo responsável.



Comunicação Relevante / Regulatória

Outro mecanismo adotado é a comunicação relevante ou regulatória. O Compliance atua analisando previamente os normativos da Central Sicoob SP e do sistema Sicoob e direciona-os para as áreas internas que possuem escopo de atuação relacionado ao tema, a fim de que seus processos sejam adequados e cumpram os requisitos expostos. Dentre as documentações, estão:

- CA (Carta);
- CCI (Carta Circular);
- CIC (Circular);
- RES (Resolução);
- ME (Mensagem Eletrônica).

Comunicação externa

No que tange a comunicação externa, a área de Compliance criou conteúdos com intuito de orientar os cooperados sobre melhoras práticas para evitar possíveis golpes e fraudes.



Investigações internas

É primordial para a efetividade do Programa de Compliance a existência de um Canal de Ética, no qual empregados, terceiros, cooperados e o público diverso que interaja com a Cocre sintam-se confortáveis para relatar indícios de violações às normas internas, aos valores, às políticas e às diretrizes éticas da Instituição.

De forma a assegurar nosso compromisso com a ética e a transparência, o setor de Compliance recebe todos os relatos, analisa e apura os fatos, conforme o caso.



Canal de Comunicação com a Comissão de Ética do Sicoob

Registre sua Ocorrência abaixo:

É assegurado o tratamento confidencial à ocorrência registrada e a proteção da identidade, bem como das informações relativas à apuração das ocorrências.
Aquele que de boa-fé manifestar-se quanto à possíveis violações ao Pacto de Ética e/ou Programa de Integridade não sofrerá retaliações.

Escolha um tipo de identificação

Identificado Anônimo

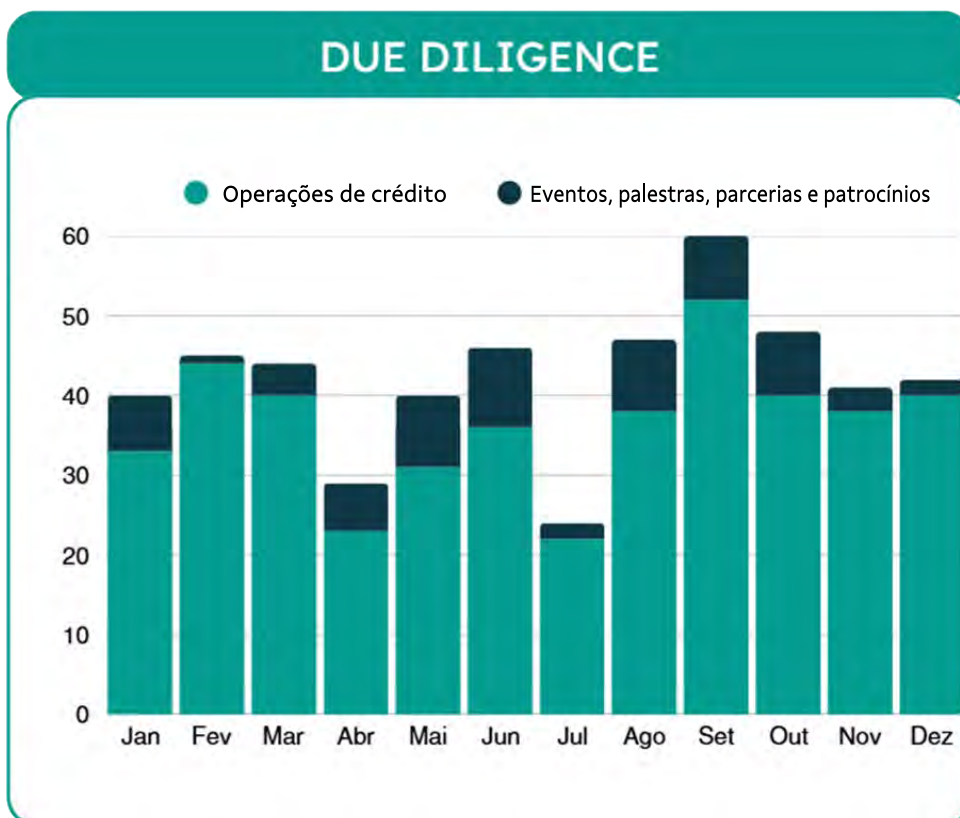
Due Diligence

Com o objetivo de analisar os riscos de integridade relacionados aos processos e aos terceiros aos quais a Cocre possa estar potencialmente exposta, o setor de Compliance realiza o procedimento de Due Diligence.

Em 2025 avaliamos:

- Operações de crédito
- Eventos, palestras, parcerias, patrocínios
- Conheça seu Funcionário – KYE (Know Your Employee);
- Conheça seu Cooperado – KYC (Know Your Client);

Entre os meses de janeiro a dezembro de 2025 realizamos mais de 400 avaliações:



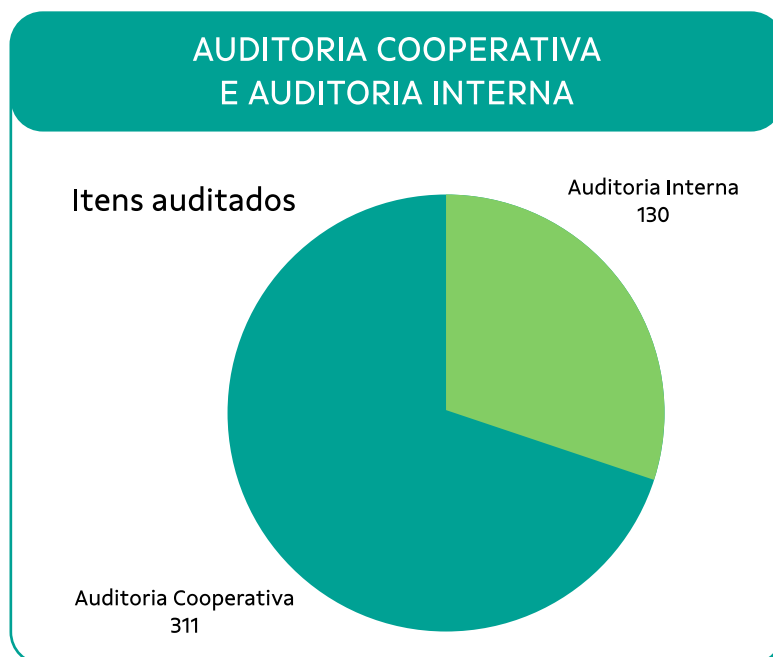
Monitoramento e Auditoria

Sabe-se que ao se tratar das três linhas (IIA, 2020), se faz necessário o monitoramento contínuo para avaliar se os processos estão em conformidade com leis, normas e boas práticas.

A área de Compliance atua como facilitador durante as auditorias, acompanhando os procedimentos avaliados junto às áreas responsáveis e acompanhando também os apontamentos e respectivos planos de ação, quando aplicáveis, visando o aprimoramento dos processos e controles internos.

As auditorias acompanhadas em 2025 foram: Auditoria Interna (CCS) e Auditoria Cooperativa (escopo BACEN).

Enquanto na Auditoria Cooperativa foram auditados 311 itens dos escopos resiliência cibernética, cooperativas singulares, ativos não financeiros mantidos para venda – imóveis e crédito rural. Na Auditoria Interna, os escopos avaliados foram RSAC, PLD/FT, Governança, Crédito, Distribuição de Sobras ou Rateio de Perdas, Situação Econômico- Financeira e Rating Sistêmico, Tecnologia da Informação e Centralização Financeira, com um atendimento total de aproximadamente 130 itens.



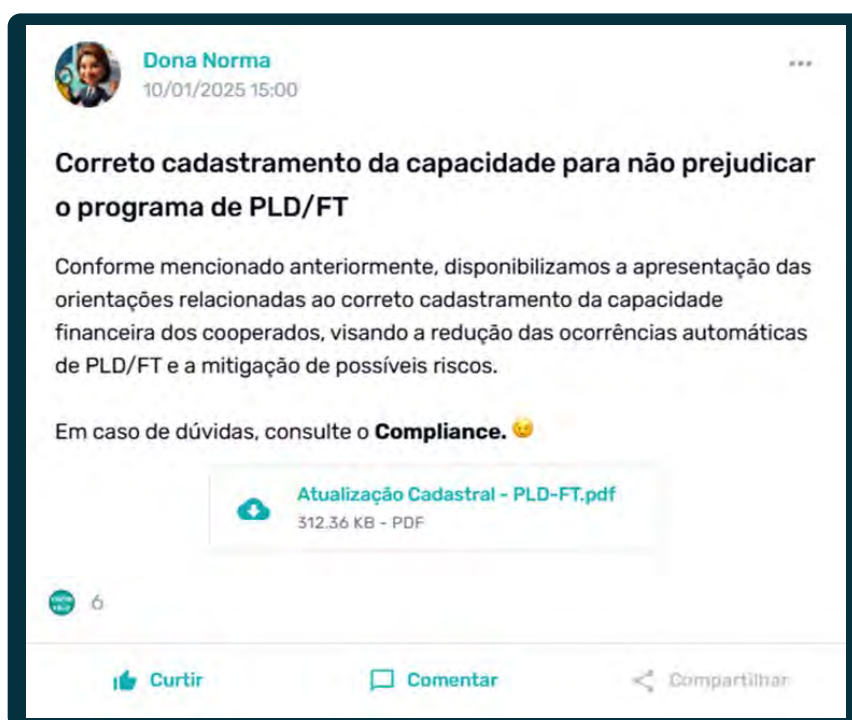
PLD/FTP

As atividades realizadas no pilar de PLD/FTP (Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo e da Proliferação de Armas de Destruição em Massa), em sua vertente preventiva, atua como uma extensão do monitoramento de Pessoas Jurídicas e Pessoas Físicas, especialmente no que tange a movimentações de saques e depósitos que possam configurar comportamentos incomuns. Ademais, é realizado o acompanhamento do cumprimento dos prazos de resposta às ocorrências de PLD/FT, bem como a promoção de treinamentos específicos sobre o tema.

Dentre as atividades relacionadas ao PLD/FTP, a equipe realiza:

- Análise de ocorrências automáticas;
- Controle especial;
- Ocorrências manuais atípicas;
- Testes de cadastro;
- Avaliação negocial;
- Participação no Comitê de PLD.

Já a gestão do processo de 'Quebra de Sigilo Financeiro' encontra-se centralizado no CCS, sendo o setor de Compliance responsável por prestar apoio à Central. No ano de 2025, não houve registro do processo em questão.

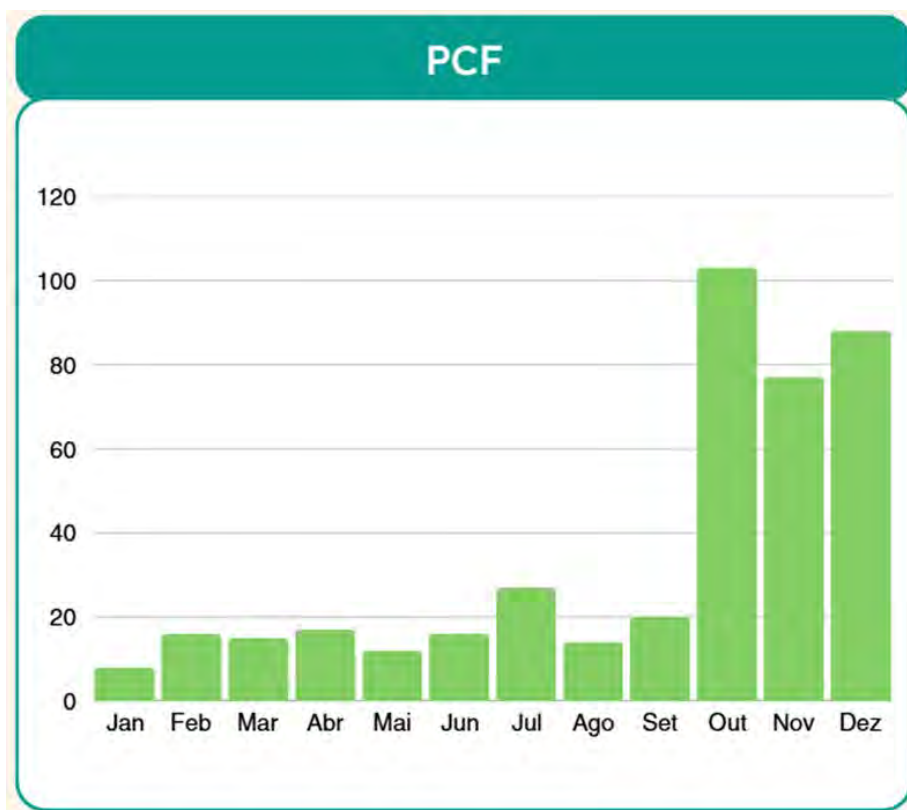


PCF

Cabe destacar, ainda, a gestão das tratativas relacionadas a fraudes financeiras por meio da PCF (Plataforma de Prevenção a Fraudes). Entre os casos monitorados, destacam-se: falsos boletos, phishing, golpes aplicados via WhatsApp e roubo de celular.

A área de Compliance realiza análises pertinentes a cada caso, direciona as tratativas via sistema e acompanha a resolução do caso, sempre observando se o processo está em conformidade com os normativos.

Abaixo, observa-se o volume de tratativas gerenciadas ao longo do ano:



No ano de 2025, a equipe de Compliance demonstrou grande esforço no quesito orientativo, seja para o público interno ou externo.

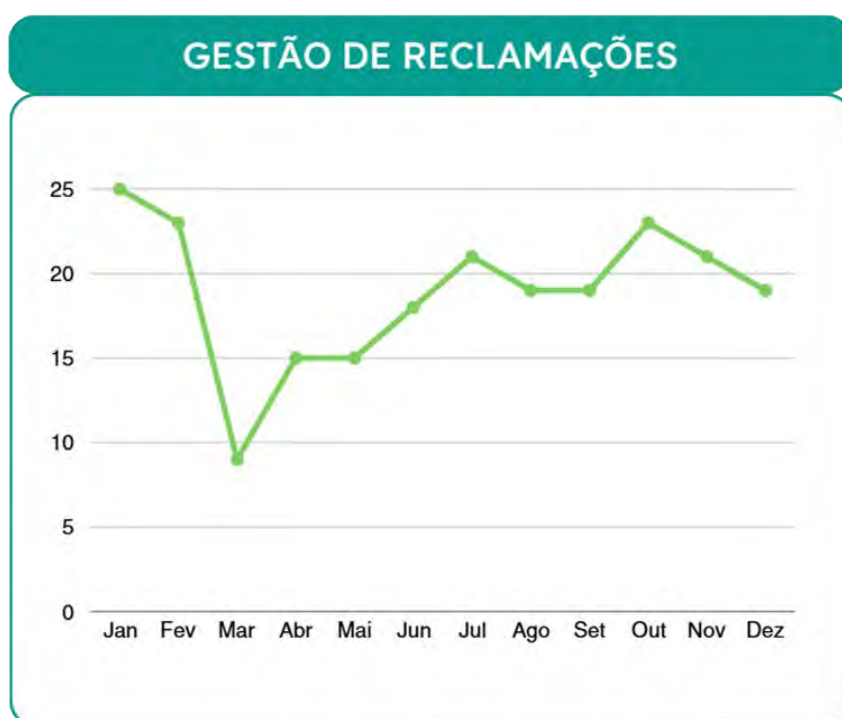
Foram realizados 4 vídeos educativos para cooperados. Já para os colaboradores, foram elaborados 7 posts internos na ferramenta Soul, participação com a temática em 2 gravações do 'Bom dia, Cocre' e oferta de 2 treinamentos.

Gestão de Reclamações

A gestão de reclamações também é uma das tratativas de responsabilidade do setor de Compliance.

Deste modo, a equipe da área recebe por meio de sistemas internos, seja de Ouvidoria, SAC, RDR Bacen, Reclame Aqui, Procon ou Atendimento aos Cooperados (GED), reclamações pertinentes aos processos da Cocre, faz uma análise para compreensão do caso, apura as informações necessárias e retorna a resposta ao reclamante.

A depender da situação, se ela for considerada aplicável, o plano de ação é acompanhado para melhoria do processo reclamado e a fim de que não haja reincidência.



LGPD

Ao longo do ano de 2025 demos continuidade à implementação do projeto de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), alinhados à Central Sicoob SP.

Além disso, outros pontos importantes fizeram parte deste pilar, como revisão dos processos internos (ROPA), Comitê de Privacidade de Dados, disseminação dos temas relacionados à LGPD, Segurança da Informação e Cibernética.



Outra vertente abordada, foi a utilização de treinamentos e gamificação como ferramentas para disseminar as boas práticas de segurança da informação e privacidade.



O Compliance é feito por todos nós!

