

Relatório de Auditoria Cooperativa

Escopo 211 – Conduta – Clientes

Data Base: 31/07/2023

COOPERATIVA: Cooperativa de Crédito Mútuo dos Empregados do Magazine Luiza, Empresas Controladas e Coligadas - COOPLUIZA

ENDEREÇO: Rua do Comércio, nº 1924, Centro – Franca (SP)

CNPJ(MF): 02.093.154/0001-09

AUDITADA POR: D'agostini Consultoria e Auditoria S/S
CRC-ES 002282/O

Vitória (ES), 22 de setembro de 2023

RAC 211-2023-DAGOSTINI

Senhores Administradores e Associados da
Cooperativa de Crédito Mútuo dos Empregados do Magazine Luiza, Empresas
Controladas e Coligadas - COOPLUIZA
Rua do Comércio, nº 1924, Centro
Franca (SP)
Cep. 14.400-660

Fomos contratados por V.Sas. para a realização da atividade de auditoria cooperativa na Cooperativa de Crédito Mútuo dos Empregados do Magazine Luiza, Empresas Controladas e Coligadas - COOPLUIZA, doravante denominada “Cooperativa”, relativamente ao ano de 2023.

Nossos trabalhos nessa Cooperativa foram desenvolvidos no período de 28 de agosto de 2023 a 22 de setembro de 2023, referentes à data base 31/07/2023, baseados no Escopo 211 – Conduta – Clientes, definido pelo Banco Central do Brasil para o exercício de 2023, considerando as disposições contidas na Resolução CMN nº 4.887, de 28/01/2021, e Resolução BCB nº 97, de 25/05/2021, e levando em conta o segmento no qual está enquadrada, a categoria à que pertence, a complexidade das operações e a avaliação da política, dos controles e procedimentos voltados ao relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros.

Os trabalhos foram realizados considerando: (a) observações; (b) indagações; e (c) procedimentos substantivos e testes de controle sobre a política, os controles e procedimentos voltados ao relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros.

Como resultado dos nossos exames, emitimos este relatório de auditoria cooperativa, em atendimento à exigência contida no art. 13, da Resolução BCB nº 97/2021, do BCB, subdividido nos seguintes anexos:

- ANEXO I - Avaliação crítica dos resultados e nota final do escopo
- ANEXO II – Súmula dos achados da auditoria e recomendações

Os achados eventualmente identificados como “Reincidência” decorrem de itens de avaliação comuns aos escopos de auditoria cooperativa do exercício anterior e do exercício atual, para os quais não se verifica o tratamento da causa raiz do achado, ou seja, pelos exames realizados no exercício atual constatamos novamente a ocorrência de situações semelhantes às identificadas na auditoria anterior.

Adicionalmente, alinhados às melhores práticas de governança, recomendamos que o presente relatório seja formalmente apreciado e discutido em reuniões dos órgãos da governança desta Cooperativa. Recomendamos ainda a estruturação, aprovação e implementação de plano de ação para a regularização dos eventuais achados nele

reportados, contemplando, pelo menos, as ações, prazos de conclusão e responsáveis pela execução, observando-se que:

- Ações imediatas: implementadas para a regularização de achados nos quais haja perdas esperadas, com impactos contábeis. Normalmente sua execução deve ocorrer no curto prazo;
- Ações estruturantes: implementadas para a regularização de achados relacionados a políticas, modelos e regras internas/sistêmicas que demandam alguma autorização, e não guardam relação com perdas esperadas. Normalmente são executadas no médio prazo; e
- Ações comportamentais: implementadas para a regularização de achados que envolvam o funcionamento das linhas de defesa, incluindo a atuação dos membros dos órgãos de governança da Cooperativa. Geralmente executadas no longo prazo.

Nossos comentários se referem aos controles internos em vigor no momento da execução das atividades de auditoria cooperativa, concluídas na data indicada no parágrafo primeiro acima. Portanto, não realizamos quaisquer procedimentos de auditoria cooperativa posteriormente à referida data, assim como não consideramos eventuais modificações ocorridas após aquela data.

O presente relatório destina-se exclusivamente para informação e uso da administração da Cooperativa e de outras pessoas autorizadas por esta e não foi preparado para ser utilizado por terceiros fora da Cooperativa, podendo ser disponibilizado ao Banco Central do Brasil no atendimento aos requisitos das Resoluções CMN nº 4.887/2021 e BCB nº 97/2021. Sua divulgação externa pode suscitar dúvidas e originar interpretações errôneas por pessoas que desconhecem os objetivos e as limitações dos exames, desenvolvidos de acordo com as normas brasileiras de auditoria.

Atenciosamente,

D'AGOSTINI CONSULTORIA E AUDITORIA S/S
CRC-ES 002282/O

Ideraldo Luiz A. de Moraes
Contador
CRC-ES – 009503/O-0

ANEXO I – Avaliação crítica dos resultados e nota final do escopo

Cooperativa: Cooperativa de Crédito Mútuo dos Empregados do Magazine Luiza, Empresas Controladas e Coligadas - COOPLUIZA

Para o exercício de 2023, o Banco Central do Brasil definiu métricas para subsidiarem a realização dos trabalhos de auditoria cooperativa no que tange ao relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros, divididas em itens de avaliação a serem respondidos por meio de escolha de uma nota de 1 a 4, conforme critérios abaixo. As notas atribuídas para cada item são automaticamente ponderadas e resultam numa nota final do escopo conduta, que tomamos como base para a avaliação crítica dos resultados dos trabalhos de auditoria cooperativa:

1,0	Supera com melhores práticas de mercado as exigências normativas em todos os aspectos, sem deficiências ou falhas de controle.
1,5	Supera em aspectos pontuais as exigências normativas, sem deficiências ou falhas de controle.
2,0	Atende de forma consistente aos normativos, sem deficiências ou falhas de controle ou com deficiência pontual.
2,5	Atende largamente aos normativos, com deficiências ou falhas de controle moderadas ou eventuais.
3,0	Atende parcialmente aos normativos, com deficiências ou falhas de controle relevantes ou frequentes.
3,5	Não atende aos normativos, com deficiências ou falhas de controle estruturais.
4,0	Não atende aos normativos, não possui controles ou quase não possui controles.

Como resultado das notas atribuídas a cada item objeto de avaliação, apresentamos a seguir a nota final e classificação geral do escopo, acompanhadas da avaliação crítica dos resultados de nossos trabalhos de auditoria cooperativa:

Nota Final	Classificação geral do escopo	Avaliação Crítica dos resultados
2,13	Atende de forma consistente aos normativos, sem deficiências ou falhas de controle ou com deficiência pontual.	De modo geral, a política e os procedimentos voltados ao relacionamento com clientes se mostram satisfatórios, demandando melhorias pontuais relacionadas à necessidade de implementação de procedimentos que garantam a portabilidade das operações de crédito realizadas com associados pessoas físicas, assim como ao pleno tratamento de apontamento originado em auditoria prévia.

ANEXO II – Súmula dos achados da auditoria e recomendações

Cooperativa: Cooperativa de Crédito Mútuo dos Empregados do Magazine Luiza, Empresas Controladas e Coligadas - COOPLUIZA

Inciso IX, da Resolução BCB nº 97/2021 – Relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços

Inciso do art. 11, da Resolução BCB nº 97/2021	Nº Achado	Achado	Descrição do Achado	Capitulação	Recomendação	Reincidência		Situação do Achado	Ação requerida
						Sim /Não	Origem		
IX. <i>Relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros</i> <i>Oferta e Comercialização</i>	1	Oportunidades de melhorias nos controles para garantia de prestação de informações necessárias à livre escolha e à tomada de decisões por parte dos cooperados.	Não se evidencia a implementação de processos que garantam a portabilidade das operações de crédito realizadas com associados pessoas físicas.	Resolução CMN nº 4.949/2021, art. 4º, incisos III e VII, alínea “c”; Resolução CMN nº 5.057/2022.	Implementar a portabilidade e divulgar as informações necessárias.	Não	-	Pendente de regularização	Estruturante

<p>IX. <i>Relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros</i></p> <p><i>Plano de ação e Pendências</i></p>	2	Oportunidade de melhoria no tratamento de apontamento identificado no último trabalho de auditoria cooperativa.	<p>Conforme relatório de auditoria cooperativa RAC-085-2022-209, emitido em 14/10/2022 por Moore Prisma Auditores e Consultores, dentre as situações identificadas e reportadas nos achados 3.1.1.2 e 3.1.1.3 está a ausência de definição de responsabilidades no âmbito da instituição, incluindo a formalização das competências e atribuições dos diretores responsáveis pela política de relacionamento com clientes. Sobre isso, obtivemos a Política Institucional de Relacionamento com Cooperados como Usuários de Produtos e de Serviços Financeiros, da Cooperativa, aprovada pelo Conselho de Administração em 15/05/2023, e verificamos oportunidades de melhorias na definição das responsabilidades, assim como das atribuições dos diretores responsáveis, visto que se limitam a apresentar as responsabilidades do Conselho de Administração (aprovar, revisar e alterar a política) e do Conselheiro Responsável (avaliar, aprovar ou reprovar as mudanças e desenvolvimento da política, além de garantir a disseminação interna da política).</p>	Resolução BCB nº 97/2021, arts. 11, 12, 13 e 14.	<p>Revisar a política definindo de forma mais clara e abrangente os papéis e responsabilidades no âmbito da Cooperativa, assim como as competências e atribuições dos diretores responsáveis. A título de sugestão, além das responsabilidades já definidas, apresentamos a seguir os aprimoramentos que podem ser considerados pela administração da Cooperativa em sua política:</p> <p>Responsabilidade do Conselho de Administração:</p> <p>a) aprovar, revisar e alterar a política; b) Promover cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários; c) assegurar-se da conformidade e da legitimidade de produtos e/ou serviços financeiros oferecidos; d) indicar diretor responsável pela observância e cumprimento desta Política.</p> <p>Responsabilidade do Diretor Responsável pela observância e cumprimento da Política:</p> <p>a) Garantir a aderência da Cooperativa e todo corpo funcional à política; b) Responder, junto ao Banco Central, pela observância no disposto nesta Política e na Resolução nº 4.949/2021 e suas atualizações.</p>	Não	-	Pendente de regularização	Estruturante
--	---	---	--	--	--	-----	---	---------------------------	--------------