

Relatório de Controles Internos.

1º Semestre de 2014

JBCRED S/A. SOCIEDADE DE CRÉDITO AO MICROEMPREENDEDOR.

Sumário

1. Introdução	3
1.1. Principais atividades e eventos – Sistema de Controles Internos.....	3
2. Gerenciamento de Riscos Operacionais.....	4
2.1. Riscos Operacionais. Os Planos de Contingência e Continuidade nas ações.	4
2.2. Prevenção a Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo.	5
2.3. Tecnologia da Informação.....	5
3. Gerenciamento do Risco de Crédito.	6
4. Gerenciamento de Risco de Liquidez e Gerenciamento do Capital.	6
5. Gerenciamento de Risco de Mercado.....	7
6. Processos em Atendimento – BCB e RFB – 1º. Semestre de 2014.....	7
7. Relatório de Ocorrências do 1º. Semestre de 2014 – BackOffice Jurídico e Ouvidoria.....	8
8. Matriz de Controles – Controles Internos – Ações Internas do 1º. Semestre de 2014	11

1. Introdução

Em convergência com a obrigação normativa representada pela Resolução CMN no. 2554 de 1988, apresentamos a seguir as principais atividades e eventos relacionados com a estrutura de controles internos, referentes ao primeiro semestre de 2013, bem como as recomendações / sugestões relativas aos processos mencionados nos Relatórios de Auditoria Interna e do Órgão Regulamentador no primeiro semestre de 2014.

O modelo de atuação em Controles Internos baseia-se na manutenção, atualização de procedimentos e divulgação dos mesmos para toda a estrutura organizacional, no monitoramento dos riscos e pontos relevantes de controle através da GRCIC (Gestão de Riscos, *Compliance* e Controles Internos) através de atividades voltadas a mitigação dos riscos operacionais. Nossas ações visam não só o atendimento normativo e sim a Governança Corporativa em sua totalidade.

1.1. Principais atividades e eventos – Sistema de Controles Internos.

Foram realizadas algumas atividades aprovadas e publicadas na Intranet conforme orientação das áreas gestoras, através da formalização por mensagem eletrônica formal (email corporativo).

- Procedimento de Revisão Jurídica. Acompanhamento da escolha do fornecedor do software jurídico.
- Procedimento de Revisão dos procedimentos tributários – *Compliance* Tributário agora é um processo permanente realizado pela Matsubara e Associados.
- Procedimento de Apoio na seleção de Auditoria das Demonstrações Financeiras dos exercícios de 2013 e 2014, junto a fornecedores de mercado.
- Acompanhamento normativo das adequações ao Sistema de Cobrança Interna, frentes às obrigações legais do CDC, Código Civil e Banco Central do Brasil.
- Relatório. Divulgação de relatório dos Riscos Operacionais, Mercado e Crédito.
- Relatório. Elaboração de Política de Gestão de Capital.
- Norma. Contingenciamento de Operações e TI. Solicitação de testes.
- Revisão dos procedimentos de Controles Internos – Detalhamento de Mapeamentos de Procedimentos via ferramenta Bizagi.

2. Gerenciamento de Riscos Operacionais.

A estrutura prevista na Resolução 3380/2006 do BCB é adequada à complexidade de nossas operações encontra-se implantada e executou ações relevantes citadas abaixo:

- Adoção de ferramenta para registro dos riscos operacionais em fases distintas. Foram imputados os pontos importantes do relatório da auditoria interna e os acompanhamentos normativos, com base nos CADOC.
- Acompanhamento das falhas sistêmicas apontadas como relevantes mesmo que eventuais, como quebra de servidores e interrupções de operação como queda de links de dados.
- Acompanhamento dos RDR/BCB e Reclamações como forma de detecção dos riscos operacionais internos e frente ao mercado consumidor de nossos produtos de crédito.
- Mapeamento dos processos em ferramenta de BI (Bizagi) como forma de identificar eventuais falhas de procedimento. Detalhamento e conhecimento dos mesmos.
- Procedimentos de checagem de cumprimento dos manuais de procedimentos críticos departamentais como o Manual de Crédito.
- Solicitação de Revisão dos cadastros normativos como o UNICAD/BCB, mantendo conforme prevê a legislação a atualização constante dos dados da Instituição Financeira.
- Solicitação de Revisão do Cadastro dos Corretores que não se enquadraram às orientações da Resolução 3954/2011 quanto ao cumprimento dos prazos de certificação junto à empresa certificada para esta certificação.
- Acompanhamento do processo de Conciliação da Conta COSIF 4.9.9 para fins de identificar e corrigir eventuais falhas detectadas. Finalização até a data base 30/06/2014.

2.1. Riscos Operacionais. Os Planos de Contingência e Continuidade nas ações.

Durante todo o primeiro semestre de 2014 foi acompanhada a iniciativa do TI em relação à formalização de estruturas salvaguardadas por backup de pastas e documentos departamentais com a assinatura do gestor de cada área.

Foram adquiridos para expansão mais alguns hardwares necessários para mitigar o risco de perda de Continuidade das Operações e Contingenciamento.

Foram feitos trabalhos orientados a manter os “manuais de procedimentos” na forma de vídeos corporativos para treinamento e detecção de divergências nos procedimentos.

2.2. Prevenção a Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo.

Não foram apontados casos considerados relevantes ao COAF. Entretanto é de conhecimento o nosso devido registro junto ao SISCOAF.

Foram feitos ciclos de treinamento na ABBC sobre o conhecimento e orientações de mitigação do PLD/EC e será globalizado o conhecimento através dos canais DVD de treinamento e Intranet.

Tendo em vista os riscos e exposições da Instituição Financeira frente a realidade da PLD/FT, reforçamos como orientação a consulta à exposição de clientes que solicitem empréstimos com valores relevantes (entre R\$ 5.000,00 e R\$ 10.000,00) no ambiente www (world wide web) buscando informações que possam ser importantes ou restritivas à operação.

2.3. Tecnologia da Informação.

Em convergência com as iniciativas do exercício de 2013, no 1º. Semestre de 2014, o TI da JBCRED direcionou esforços para a melhor Governança em TI. Desta forma, foram realizados:

- Homologação de mudança sistêmica e adequação da Cobrança Interna.
- Atendimento às solicitações da TOTVS para pré-implantação do Sistema Contábil TOTALBANCO.
- Uso do “CLOUD COMPUTING” como forma de manter uma camada de backup e recuperação de suas operações.
- Alterações significativas nos procedimentos ainda parcialmente automatizados nas áreas de cobrança interna.

Foram detectados e devidamente tratados:

- Alterações sistêmicas por falha. (Correções no sistema de cobrança, financeiro, etc.)
- Alterações sistêmicas para melhoria. (Criação de novos recursos de interface e análise)
- Alterações sistêmicas para contingenciamento e continuidade. (Cloud Computing)
- Os detalhes constam no relatório de ocorrências de TI.

3. Gerenciamento do Risco de Crédito.

A Estrutura prevista para o Gerenciamento do Risco de Crédito, conforme normatiza a Resolução 3721/2009 do BCB é composta pelas áreas Financeira, Diretoria Executiva e de Riscos. O cumprimento da Resolução 2682/1999 BCB é constantemente verificado, garantindo o atendimento pleno às orientações do Órgão Regulador.

No decorrer do primeiro semestre de 2014 foram realizados trabalhos contínuos de orientação e gerenciamento dos procedimentos voltados à mitigação das perdas e seus efeitos na organização. Pontos de revisão conceitual junto às áreas de negócio e TI trouxeram a visão normativa para que problemas como anatocismo ou prática inadequada junto ao cliente fossem claramente proibidas, dando apoio às mudanças do Sistema de Cobrança Interna.

As respostas aos esforços das ações de contenção das perdas são visíveis nos resultados gerenciais e contábeis, na contenção dos valores de PDD e na redução de saída da carteira classificada para as contas de compensação.

4. Gerenciamento de Risco de Liquidez e Gerenciamento do Capital.

A Alta Gestão trata diretamente a questão do Risco de Liquidez. O acompanhamento é diário e executado pela Diretoria responsável.

A estrutura responsável pelo Risco de Liquidez corresponde ao orientado pela Resolução 4090/2012 do BCB e é executada diretamente pela Alta Gestão da JBCRED S/A SCM.

A estrutura responsável pelo Gerenciamento do Capital corresponde ao orientado pela Resolução 3988/2011 do BCB e é executada diretamente pela Alta Gestão da JBCRED S/A SCM em conjunto com as áreas de Riscos e *Compliance*, Contábil e Financeiro.

Dentre as metas da estrutura que estão em avaliação cita-se o aumento do Capital da Empresa, de forma a garantir máxima disponibilidade.

Nossa Estrutura de Gerenciamento de Capital da JBCRED está compatível com a natureza de suas operações de crédito.

Em análise pela Alta Gestão está o aumento do Capital, expectativa prevista em R\$ 20.000.000,00 (vinte milhões de reais) ainda no exercício de 2014, para fazer frente às necessidades de mitigar riscos inerentes ao Mercado Financeiro em vista do panorama financeiro do período.

5. Gerenciamento de Risco de Mercado.

Prevista na Resolução 3464/2007, a estrutura para o Gerenciamento de Risco de Mercado encontra-se implantada e adequada à complexidade de nossas operações.

Buscando adequar-se ao cumprimento da Resolução 3490/ do BCB que prevê geração de artefatos para o acompanhamento do Patrimônio e Capital, aos quais ainda estamos normativamente desobrigados, efetuamos junto ao nosso fornecedor, TOTVS TOTALBANCO, o envio de material para pré-implantação do Sistema TOTVS de Risco de Mercado e Liquidez.

Foram feitos os estudos para acompanhamento de nossos indicadores de mercado como o índice Basileia e bem como adoção de trabalhos de análise mercadológica junto à colaborador especialista em modelagem mercadológica.

6. Processos em Atendimento – BCB e RFB – 1º. Semestre de 2014.

- A RFB notificou a JBCRED através do Termo de Início de Procedimento Fiscal no. 08.1.66.00.2014-00122. O Termo deu início a revisão de informações prestadas nos exercícios 2011 e 2012 a este órgão e está em andamento.



7. Relatório de Ocorrências do 1º. Semestre de 2014 – BackOffice Jurídico e Ouvidoria.

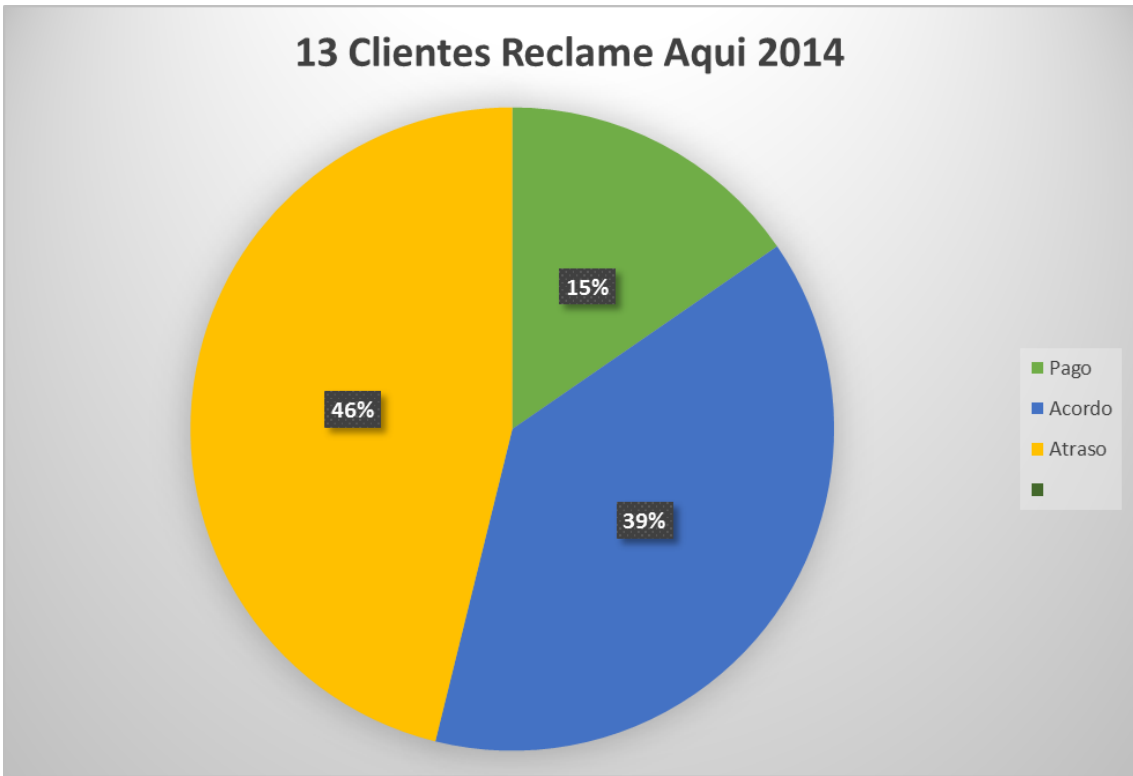
Foram acompanhados processos judiciais e reclamações abertas nos seguintes veículos de massa:

- Site Reclameaqui – www.reclameaqui.com.br
- Site Facebook – www.facebook.com.br
- [RDR do Banco Central do Brasil](#)
- Notificações e Reclamações junto ao PROCON.
- Atendimento às demandas jurídicas.

ReclameAqui.com.br

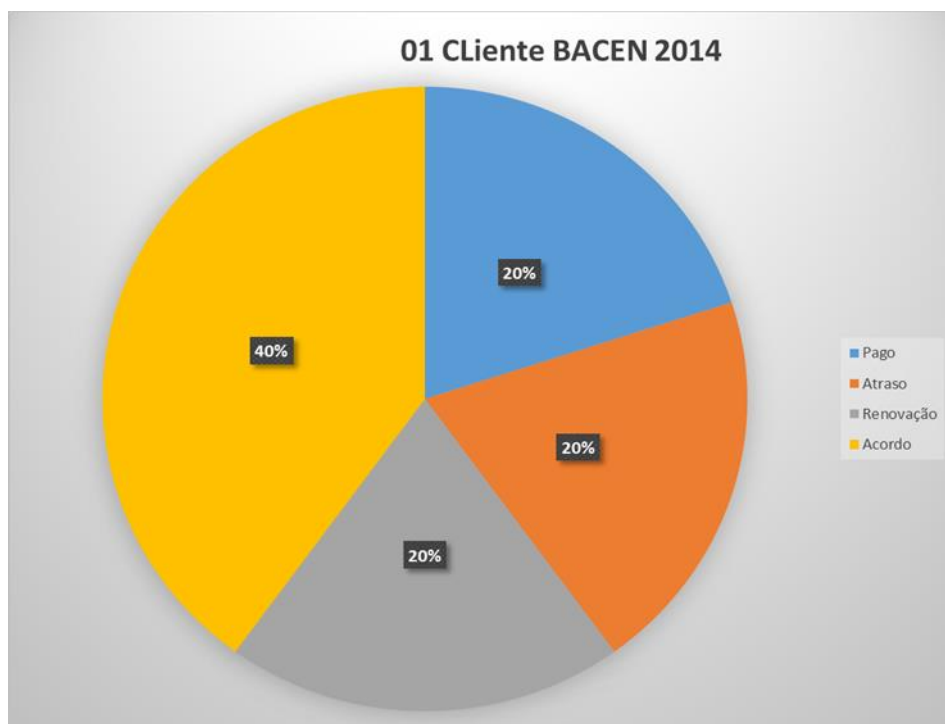
Demandante	Motivo	Estado	Início	Final	Situação do Contrato	Corretor	Banco
[REDACTED]	Reclamação sobre demora de análise	Curitiba/PR	02/01/14	24/01/14	Em dia	Hipercredintercred	CEF
[REDACTED]	Reclamação sobre desconto de parcela	Corupá /SC	02/01/14	24/01/14	Em dia	Umarama	CEF
[REDACTED]	Renegociação de dívida	Porto Alegre/RS	03/01/14	24/01/14	Em atraso	Rscred	Santander
[REDACTED]	Reclamação Juros reconhecimento de firma	Belo Horizonte MG	18/02/14	11/03/14	Em atraso	Asfenorte	Bradesco
[REDACTED]	Renegociação de dívida	Paranhos/MS	24/02/14	06/03/14	Acordo Jbcred	IlhaCred	CEF
[REDACTED]	Renegociação de dívida	Guaraci/SP	24/02/14	06/03/14	Em atraso	Credinvest PH	Brasil
[REDACTED]	Renegociação de dívida	Maceió/AL	05/03/14	05/03/14	Acordo Bernal	VNK	Brasil
[REDACTED]	Reclamação de Juros	SÃO PAULO/SP	09/04/14	09/04/14	EM atraso	Direto	Brasil
[REDACTED]	Reclamação sobre restrição	FRANCO DA ROCHA/SP	14/04/14	15/04/14	Quitado em 13/06/14	Central Nilton	Santander
[REDACTED]	Renegociação de dívida	FERRAZ DE VASCONCELOS/SP	25/04/14	13/05/14	EM atraso	Credicompany	Bradesco
[REDACTED]	Reclamação sobre restrição	SÃO CAETANO/RS	06/05/14	13/05/14	EM atraso	RSCRED	Santander

	COPIA DO CONTRATO	APARECIDA DE GOIANIA/GO	12/05/14	13/05/14	Quitado em 02/05/14	Global	Brasil
	Reclamação de Juros	ITABUNA/BA	24/06/14	24/06/14	EM acordo	Spinola	Santander



RDR/BCB respondidos ao Banco Central do Brasil

DEMANDANTE	MOTIVO	ESTADO	INICIO	FINAL	SITUAÇÃO DO CONTRATO	CORRETOR	BANCO
[REDACTED]	Solicitação de cópia do contrato	Olinda/PE	15/01/14	24/01/14	Em dia Renovou mais uma vez	Silvana	CEF
[REDACTED]	Reclamação do contrato alega ser fraude	Belo Horizonte/MG	19/05/14	03/06/14	Em atraso	Asfenort	BRADESCO
[REDACTED]	Renegociação de dívida	Belém/PA	30/05/14	05/06/14	Em acordo	Exitus	BRASIL
[REDACTED]	Cliente desconhece dívida	SÃO JOAO DE MERITI/RJ	30/06/14	01/07/14	EM ACORDO	Sandra-Sergio Lobo	BRASIL



8. Matriz de Controles – Controles Internos – Ações Internas do 1º. Semestre de 2014

Departamento Envolvido	Ponto de Atenção	Ação Tomada	Conclusão
Cobrança/TI	Automatização e centralização dos cálculos de acordo. Rotina unificada	Ajuste Sistemico, remodelagem do sistema de cobrança interna.	Em homologação
Ouvidoria	Sugestão – Curso de Atualização conforme Resolução do BCB	Em análise	Em análise
Comercial	Revisão do cadastro RDR do BCB com os corretores novos conforme norma	Feita Revisão	Concluído até o período de abril de 2014
TI	Identificação de ausência de Contingenciamento de Continuidade de Serviços – TI	Aproximação da Empresa a parceiros de soluções.	Em implantação de solução de continuidade em Cloud Computing.
TI	Formalização do Manual de Segurança de TI	Formalização dos pontos de atenção em relação ao trato sistemico da segurança das informações.	Feito e divulgado
Jurídico	Apontamento da ausência de Controle Interno centralizado em sistema departamental	Foram solicitados orçamentos para avaliação junto a Alta Gestão.	Em processo de aquisição de software. Previsão julho de 2014
Jurídico	Acompanhamento das planilhas dos processos para classificação quanto ao risco de perda	Solicitações e Acompanhamento executados	Executado

De acordo com as informações prestadas no Relatório de Controles Internos:

Rodrigo Della Casa

Presidente (Controles e Riscos)

Carlos Alexandre Tanikawa

Gerente (Controles e Riscos)