

Relatório de Controles Internos.

1º Semestre de 2013

GRCIC - JBCRED

JBCRED S/A. SOCIEDADE DE CRÉDITO AO MICROEMPREENDEDOR.

JBCRED S/A

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 e Criação dos Planos de Contingência e Continuidade das Operações.	4
2.2. Prevenção a Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo.	5
2.3. Tecnologia da Informação.....	5
3. Gerenciamento de Risco de Crédito.	6
4. Gerenciamento de Risco de Liquidez e Gerenciamento do Capital.....	6
5. Gerenciamento de Risco de Mercado.....	7
6. Relatório de Ocorrências – BackOffice Jurídico e Ouvidoria.....	7
7. Processos em Atendimento ao Banco Central do Brasil e Receita Federal no 1º. Semestre de 2013.....	10
8. Matriz de Controles – Controles Internos – Ações Internas junto aos Departamentos.....	10
9. Recomendações de Controles Internos sobre as áreas de Negócio.	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 2013.

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 diversos riscos aos quais a JBCred está sujeita.

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

Algumas atividades foram realizadas e divulgadas a todos os colaboradores da JBCred, através da Intranet conforme orientação das áreas gestoras e comunicadas a todos através de mensagem eletrônica formal (e-mail corporativo).

- Procedimento. Revisão da CCB como instrumento de crédito seguro. Modelo encaminhado aos departamentos Financeiro e Jurídico.
- Procedimento. Revisão dos Contratos com os Correspondentes, conforme as orientações da Resolução CMN no. 3954 de 2011.
- Procedimentos para a Certificação dos Correspondentes prevista na Resolução CMN no. 3954/2011.
- Procedimento. Revisão dos procedimentos tributários pós-efeitos do Ofício 167/2012 – BCB/DESUC/COSUP/GTSB 2 – Contratação de empresa especialista Matsubara e Associados.
- Procedimento. Revisão dos procedimentos tributários – *Compliance* Tributário permanente por contratação de serviços da Matsubara e Associados.
- Procedimento. Preparação dos modelos de publicação das demonstrações financeiras semestrais e anuais com adequação aos modelos aprovados no COSIF, bem como adequação do fluxo interno de informações necessárias para o preenchimento das respectivas notas explicativas
- Procedimento. Registro junto ao COAF para fins de informação de casos interessantes à PLD/FT.

- Relatório. Divulgação de relatórios semestrais dos Riscos Operacionais, Mercado, Liquidez e de Capital e Crédito.
- Relatório. Elaboração de Política de Gestão de Capital.
- Norma. Segurança da Informação. Divulgação de normas sobre acesso e documentos importantes a serem salvaguardados.

2. Gerenciamento de Riscos Operacionais.

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

- Foi solicitada à Alta Gestão, a aquisição ou desenvolvimento de ferramenta para registro dos riscos operacionais em fases distintas. Serão alimentados os pontos importantes da auditoria interna e os acompanhamentos normativos.
- Foram tratados itens básicos relevantes no contexto de Controles Internos como o acompanhamento das falhas sistêmicas apontadas como relevantes mesmo que eventuais, como quebra de servidores e interrupções de operação como queda de links de dados, falhas de procedimento, reclamações em sites específicos e análise dos assuntos envolvendo os processos jurídicos.
- O Acompanhamento dos RDR/BCB e Reclamações como forma de detecção dos riscos operacionais internos e frente ao mercado consumidor de nossos produtos de crédito também foi tarefa do Gerenciamento de Riscos Operacionais.
- Para fins de controle foram feitos esforços como o mapeamento dos processos em ferramenta de BI (Bizagi) como forma de identificar eventuais falhas de procedimento.
- Não registramos interrupção significativa no fornecimento da solução sistêmica para os correspondentes externos e departamentos internos.
- Não registramos problemas relevantes na ótica de segurança da informação e dos ativos da empresa.

2.1. Riscos Operacionais e Criação dos Planos de Contingência e Continuidade das Operações.

Durante todo o primeiro semestre do ano de 2013 foi estruturada pelas áreas de negócio uma base de conhecimento e linha de ação correspondente aos planos de contingenciamento.

Foram realizados treinamentos e aproximação de empresas do setor de contingenciamento de TI, bem como estão sendo efetuados os trabalhos de testes da

implantação do core do Sistema em ambiente de “CLOUD COMPUTING”, tendência mundial em disponibilização de recursos e continuidade de serviços.

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 realizados pelos gestores e será levado a conhecimento dos demais colaboradores através dos canais DVD de treinamento e Intranet.

Tendo em vista os riscos e exposições da Instituição Financeira frente à 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. A utilização de ferramentas como o Google e dados de bases terceiras como o SPC e Serasa completam a análise dos casos suspeitos.

2.3. Tecnologia da Informação.

Foi instituída a implantação de metodologias de mercado para acompanhamento das ocorrências e desenvolvimento de novos projetos.

O modelo sugerido pela gestão empresarial foi direcionado a modelos de excelência como o ITIL, mesmo que ainda experimental em nossa empresa, onde são mapeados os eventos (ocorrências e problemas) e todos os passos para a sua solução. Ocorrências podem ser tratadas como problemas caso tornem-se persistentes e tenham sido aplicados apenas soluções paliativas apenas. Os casos mais problemáticos são analisados sobre a ótica dos Riscos (Operacional, Crédito e Mercado, Liquidez e de Capital).

Para a manutenção das atividades evolutivas e diárias (corriqueiras), o método de mercado SCRUM foi escolhido devido a ser um método ágil, adequado as necessidades da operação da JBCRED, cuja equipe de desenvolvimento de sistemas não é numerosa e tem de manter alta performance no atendimento.

O departamento de TI foi demandado no 1º. Semestre de 2013 quanto as práticas de contingência e continuidade dos serviços e planeja entregar os relatórios e estudos até o final do 2º. Semestre de 2013. Estão sendo feitos os testes de Continuidade de Serviços através do *Cloud Computing*, tecnologia em amplo crescimento devido a sua escalabilidade e custo apropriado além do fortalecimento da infraestrutura interna de Backup.

Foram detectados e devidamente tratados:

- Alterações sistêmicas por falha. (Correções no sistema de cobrança, financeiro e contábil etc.)
- Alterações sistêmicas para melhoria. (Criação de novos recursos de interface e análise)
- Alterações sistêmicas para contingenciamento e continuidade. (Aquisição de Hardware para Backup Adicional)
- Detalhes constam no relatório de ocorrências de TI.

3. Gerenciamento de 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 Riscos.

O Gerenciamento do Risco de Crédito é uma tarefa realizada pela estrutura do Departamento Financeiro, ao qual se subordinam a Cobrança Interna e Externa, a Mesa de Crédito e o Contas a Pagar e Receber e são feitas abordagens pelo Fluxo de Caixa e pelas demonstrações contábeis.

Seus indicadores são alinhados diretamente com a Alta Gestão, na figura do Diretor Executivo, Sr. João Baptista Della Casa que tem a incumbência de definir as estratégias necessárias para a condução do negócio. A Estrutura de Controles Internos, em seu ramo de *Compliance* mitiga eventuais Riscos de *Compliance* normativo e junto ao mercado consumidor dos produtos de crédito, analisando antes da execução destas estratégias, ou intervindo caso seja detectado alguma situação de inconformidade, relatando-as à Alta Gestão.

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

A Alta Gestão gere 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 de recursos para o negócio.

5. Gerenciamento de Risco de Mercado.

Adquiridos por contratação em 2012, estando em processo de ajustes e implantação, o Sistema TOTVS TOTALBANCO – Circular 3490 apoiará os trabalhos de análise referentes aos controles de Risco de Mercado. Os trabalhos voltados a Stress Test e Backing Test serão executados através desta ferramenta.

Hoje a JBCRED S/A possui uma configuração de Operações de Crédito totalmente voltada a **Carteira Banking**, não tendo operações em Carteira de Negociação. Isto significa, a inexistência de cessões de créditos e direitos e securitizações de operações. O Capital é totalmente próprio, e não ocorreram operações de natureza de Negociação no período.

Sua exposição ao Mercado Financeiro ocorre apenas pelos investimentos em produtos de com elevada liquidez e balizados aos indicadores de mercado como o CDI, não tendo exposição em papéis vinculados a moedas e Bolsa de Valores.

6. Relatório de Ocorrências – BackOffice Jurídico e Ouvidoria.

Foram acompanhados os 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.

Totalidade dos Casos do Site Reclameaqui.com.br no ano de 2013.

Demandante	Motivo	Estado	Início	Final	Situação do contrato
CLEITON xxxxxxxxxxxxxxxx xxx.xxx.xxx-58	Tentativa de acordo	São Paulo	08/02/13	22/02/13	Quitado 01/03/13
TATIANE xxxxxxxxxxxxxxxx OLIVEIRA 009.xxx.xxx-19	Negociação da dívida	Caririçu/CE	06/03/13	12/03/13	Quitado 14/03/13
ELDA xxxxxxxxxxxxxxxx 118.xxx.xxx-xx	Reclamação de Juros	São Paulo	13/03/13	20/03/13	Acordo Bernal
DANILO xxxxxxxxxxxxxxxx 329.xxx.xxx-07	Cancelamento da proposta	São Paulo	11/04/13	11/04/13	Encerrado
JEISON xxxxxxxxxxxxxxxx 008.xxx.xxx-21	Reclamação do spc	Esteio/RS	28/4/13	09/05/13	Em atraso

Convém mencionar que 100% dos casos foram atendidos em ações da ouvidoria.

Totalidade dos casos registrados e respondidos dentro do Prazo ao Banco Central do Brasil através do RDR

OSWALDO xxxxx xxxxxxxxxxxxx 034.xxx.xxx-03	Reclamação do desconto de duas	Lorena/SP	03/01/13	25/01/13	Em dia Renovou mais duas vezes
--	--------------------------------	-----------	----------	----------	-----------------------------------

	parcelas no mês				
TATIANE xxxxxx DE xxxxxx 009.xxx.xxx-19	Renegociação de dívida	Juazeiro do Norte/CE	06/03/13	08/04/13	Quitado em 14/03/13
JOSE CARLOS xxxxx xxxxx 718.xxx.xxx-72	Solicitação de cópia dos contratos	Curitiba/PR	13/05/13	16/05/13	Quitado em 15/08/13
ADRIANA xxxx SANTOS xxxxxxxxxxx xxx.xxx.xxx-20	Solicitação de cópia do contrato	Olinda/PE	15/01/14	24/01/14	Em dia Renovou mais uma vez

Percentuais de Reclamações x Produção de Operações em 2013

5 casos de reclamação x 25105 novas operações de Crédito = 0,02% de reclamações registradas

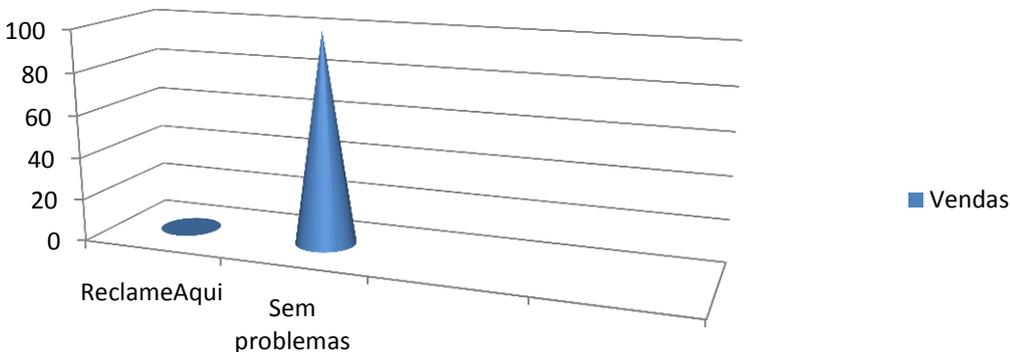
Percentuais de pronunciamentos RDR x Produção de Operações em 2013

4 casos de registro x 25105 novas operações de Crédito = 0,015% de reclamações registradas

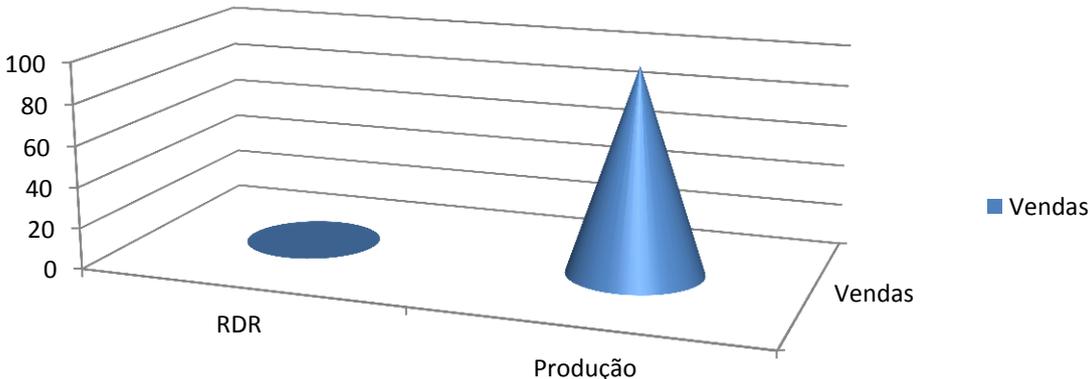
Histórico Registrado destas ocorrências em anos anteriores

ReclameAqui 2011	site não constava ou inexistente
ReclameAqui 2012	2 ocorrências atendidas
RDR 2011	2 ocorrências atendidas
RDR 2012	6 ocorrências atendidas

ReclameAqui x Produção 2013



RDR x Produção Operações 2013



7. Processos em Atendimento ao Banco Central do Brasil e Receita Federal no 1º. Semestre de 2013.

- Foi finalizado com sucesso em 31/01/2013 o atendimento ao **Ofício 167/2012 do DESUC/COSUP GTBSB/BCB** com a remessa do relatório solicitado pela Auditoria do DESUC de Brasília/BCB. Em reunião (modelo Vídeo Conferência) no dia 16/05/2013 em que estiveram presentes na Sede do Banco Central do Brasil em São Paulo os Diretores da JBCRED S/A, o Gerente de *Compliance* e Riscos e a supervisão do DESUC/SP, DESUC/BSB (por vídeo conferência), DEORF/SP foi comunicado o atendimento como finalizado com sucesso, pelo DESUC/BSB. Nesta mesma reunião foram abordados assuntos evolutivos e orientações para Governança Corporativa, bem como pleito anterior de autorização de atividade da JBCRED como Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimentos (**protocolo Pt 0901440139**).
- Foi cancelado o pleito de autorização de atividade registrado no BCB sob o protocolo Pt **0901440139**, **pleito este registrado junto ao BCB em 2009**, no dia 23 de maio de 2013, para a transformação da Sociedade de Crédito ao Microempreendedor em Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimentos após reunião com a Direção do DEORF/SP como forma de buscar o amadurecimento em Governança Corporativa necessário para o sucesso de uma futura solicitação.

8. Matriz de Controles – Controles Internos – Ações Internas junto aos Departamentos

Departamento Envolvido	Ponto de Atenção	Ação Tomada	Conclusão
Cobrança	Alto Índice de interação manual nos processos	Identificação e aproximação das áreas envolvidas para ajustes nos procedimentos.	Revisão de parte do sistema interno de cobrança
Ouvidoria	Falta de Link entre as informações do Sistema Gerencial e os Controles Internos de Ouvidoria	Solicitação à área de TI para incluir flags e status para localização e acompanhamento dos chamados de ouvidoria.	Estão implantados e fornecendo controles gerenciais à área
Cobrança	Identificação de procedimento a melhorar no pagamento das comissões de cobrança externa	Reuniões com as áreas de negócio e Alta Gestão.	Estão sendo estruturados novos controles, contabilizações e contratos de prestação de serviços.
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 sistêmico 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.
Ouvidoria	Solicitação de Par Operacional – Governança e Continuidade de Serviços	Feita a solicitação e as devidas observações para contratação e treinamento de colaborador par da Ouvidora .	Implantado.

9. Recomendações de Controles Internos sobre as áreas de Negócio.

Recomendação/Apontamento	Ações/Medidas Adotadas	Observações	Status Execução
Utilização dos conceitos de scoring na análise de crédito	Adoção de novos critérios de análise e atualização dos manuais de análise de crédito internos	Adoção dos dados de SPC/SERASA e rating 2682 BCB	Adotada
Criação de procedimentos e Políticas de cobrança	Adotados critérios novos para cobrança e revisão dos procedimentos e sistemas	Ampliação da capacidade de cobrança em mais de 300% sobre a equipe interna.	Adotada
Formalização das alçadas de aprovação de taxas	Fica a critério da Diretoria e Gestão Financeira		Adotada
PLCD	Revisão iniciada no Ofício 167/2012 BCB	Feitos ajustes contábeis e sistêmicos	Adotada
Cumprimento sistêmico da Res. 2682/BCB	Revisão sistêmica feita para cumprimento normativo apontado no Ofício 167/2012 BCB	Utilização de plataforma Oracle	Adotada
Controles de Créditos baixados para Conta de Compensação	Revisão sistêmica feita para cumprimento normativo apontado no Ofício 167/2012 BCB	Utilização de plataforma Oracle	Adotada
Qualidade no preenchimento dos instrumentos contratuais	Solicitada o aumento no grau de exigência nos processos de conferência do departamento responsável.		Adotada
Padronização dos contratos de correspondentes conf. Resolução 3954 do BCB	Executada pelo <i>Compliance</i> , apoiada pelo Jurídico e implantada pelo Departamento Comercial.		Adotada
Certificação do uso da CET nos instrumentos contratuais	Observada e Solicitada junto ao Departamento Financeiro e TI.		Em análise pela área de Negócios.
Acordos de redução de inadimplência	Estão sendo executados estudos para a criação do contrato de Novação e Repactuação		Em estudo
Tarifas contratuais	Eliminação do elemento da tarifa na composição do contrato	Só há no contrato a figura do valor tomado e da taxa de juros que é igual ao CET	Adotada
Localizado falha na localização de contratos solicitados ao departamento de Arquivamento	Processo de arquivamento em revisão. Possibilidade de terceirização do arquivo para empresa terceirizada.		Em análise.
Reavaliar o processo de concessão tendo em vista análise histórica de informações de mercado	Adotada pelo Departamento Financeiro		Em análise.

como SPC e SERASA			
Revisão das informações dos corretores junto ao BCB- Unicidade e Publicação conforme resolução 3954 BCB	Em adoção.		Em execução.
Divulgação das Estruturas de Risco Operacional	Adotada a divulgação na Intranet e nos próprios documentos do BCB (Ofício 167/2012)	O GRCIC foi formalizado em junho de 2011 e vem ampliando suas atividades desde então.	Adotada
Divulgação das Estruturas de Risco de Crédito	Adotada a divulgação na Intranet e nos próprios documentos do BCB (Ofício 167/2012), conta com a parceria do Departamento Financeiro e TI	O GRCIC foi formalizado em junho de 2011 e vem ampliando suas atividades desde então.	Adotada
Divulgação das Estruturas de Risco de Mercado e Liquidez	Solicitada a adoção de ferramenta de mercado para a utilização do software Totvs Risco de Mercado. Nele, indicadores de Risco de Liquidez também serão apontados.	O GRCIC foi formalizado em junho de 2011 e vem ampliando suas atividades desde então.	Adotada
Adoção de práticas de Governança Corporativa	Foram executadas ações referentes à Governança Corporativa, dentre elas a segregação oficial de cargos e departamentos, a utilização de materiais de mercado voltados à Governança Corporativa, Intranet, e realizados diversos trabalhos a respeito da Governança Corporativa entre as diversas áreas da empresa.	Divulgado material da ABBC para todos gestores e disponibilizado na Intranet da Empresa para todos funcionários e colaboradores.	Adotada
Conscientização do <i>Compliance</i> como ferramenta de crescimento seguro e sustentável	Foram adotadas métodos, ações, implementados procedimentos e reuniões com o apoio do Departamento de <i>Compliance</i> como forma de mitigar riscos e garantir o <i>Compliance</i> com o BCB.	A área de negócio informa ao departamento de <i>Compliance</i> as regras de negócio e o mesmo avalia a aderência às normas e Riscos	Em divulgação através da Intranet
Segurança de TI – procedimentos e normas	Foram adotadas melhores práticas para os procedimentos e normatização da segurança de dados e acessos em TI.		Adotada
Crescimento do TI x Crescimento Corporativo	Foram feitas aquisições de mais servidores, bem como a ampliação da capacidade de links e segurança	Investimentos em servidores DELL e estações de mesma marca, bem como a revisão do licenciamento de todos os softwares foi adotada.	Adotada
Contingenciamento e Continuidade	Está em teste junto à Microsoft a utilização dos recursos de Cloud Computing para assegurar o crescimento e a continuidade de negócio.	O Cloud parece ser a forma mais segura e descentralizada de promover a continuidade em casos de falha ou interrupção.	Adotada
Aprimoramento dos procedimentos de Ouvidoria	Foram realizadas melhorias nos controles de ouvidoria, bem como o treinamento de outra ouvidora para aumentar a capacidade de atendimento do departamento.		Adotada
Conciliação da Rubrica 4.9.9	Finalizada até a data base 2009 com os respectivos ajustes contábeis e correções.	Estará sendo realizada até o mês de maio os ajustes até dezembro de 2012	Em processamento.
Gestão de Processos Jurídicos	O procedimento está sendo adotado pelo Departamento Jurídico, autônomo desde a implantação das práticas de <i>Compliance</i> e Governança. Estão sendo feitas cobranças sobre o posicionamento dos processos pelo próprio jurídico que informa ao Departamento Contábil para as devidas utilizações nas Demonstrações Financeiras e Contábeis	Aliado ao procedimento está sendo considerado para o 1º. Semestre de 2014 a aquisição de software específico para o Departamento Jurídico.	Em processamento
Aquisição de sistema contábil adequado	Implantação de software contábil de mercado prevista para o 2º. Semestre de 2014		Em processamento
<i>Compliance</i> tributário – Aplicações Financeiras e Tributação;	Revistos os procedimentos de classificação COSIF das aplicações financeiras da JBCRED. Foi contratada empresa especialista para o <i>Compliance</i> Tributário Permanente.		Permanente
Tributação nas Operações	Reavaliados os efeitos tributários das operações de crédito e sua devida contabilização, bem como um trabalho prévio		Permanente

	de planejamento tributário.		
Impactos Tributários do Ofício 167/2012	Obtido sucesso na recuperação de tributos pagos indevidamente pelos procedimentos inadequados apontados e corrigidos do ofício 167/2012 BCB.	Foram realizadas recuperações tributárias superiores a 500 mil reais, aceitos pela RFB, decorrentes do <i>Compliance Tributário</i> .	Adotado
Tratamento do PLD/FT	Em estudo os mecanismos via BI – TI		Em processamento
Tratamento do PPE	Mudanças foram efetuadas nos instrumentos contratuais, bem como a divulgação sobre o PPE.		Em processamento

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)