

# **Relatório de Controles Internos.**

**2º 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 Risco Operacional.....	4
2.1. Os Planos de Contingência. Implantação e Revisão.....	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
3.1. Risco de Crédito. O Enfoque em Cobrança.....	6
4. Gerenciamento de Risco de Liquidez e Gerenciamento do Capital.....	7
5. Gerenciamento de Risco de Mercado.....	7
6. Processos em Andamento – BCB e Receita Federal – 2º.Semestre de 2013.....	8
7. Relatório de Ocorrências – BackOffice Jurídico e Ouvidoria.....	8
8. Matriz de Controles – Controles Internos – Ações Internas.....	13
9. Resumo das Recomendações de Auditoria x Controles Internos. (Relatório de Recomendações 2013/2º. Semestre).....	14
10. Resumo dos Processos Jurídicos em Andamento.....	16

## 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 riscos operacionais.

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

Foram realizadas algumas atividades em conjunto com outras áreas gestoras, através da formalização por mensagem eletrônica formal (conta-email corporativo).

- Procedimento de Revisão Jurídica. Análise dos controles sobre os Processos Jurídicos envolvendo a JBCRED S/A, que estão sob responsabilidade dos advogados externos e do Departamento Jurídico.
- Procedimento de Revisão dos procedimentos tributários pós-efeitos do Ofício 167/2012 – BCB/DESUC/COSUP/GTSB 2 – Contratação de empresa especialista Matsubara e Associados para fins de revisão dos procedimentos tributários.
- Implantação do *Compliance* Tributário com um processo permanente.
- Procedimento de criação e revisão dos modelos de demonstrações financeiras semestrais com adequação aos modelos aprovados no COSIF.
- Procedimento para acompanhamento de casos extremos para eventual registro junto ao COAF para fins de informação de casos interessantes à PLD/FT.
- Geração de Relatório. Divulgação de relatório dos Riscos Operacionais, Mercado e Crédito.
- Geração de Relatório. Elaboração de Política de Gestão de Capital.
- Procedimento. Acompanhamento na adoção da política de Contingenciamento de Operações e TI.
- 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.
- Solicitação de Revisão dos cadastros de cunho normativo como o UNICAD/BCB, mantendo conforme prevê a legislação a atualização constante dos dados da Instituição Financeira.

## 2. Gerenciamento de Risco Operacional.

Conforme orienta a Resolução 3380/2006 do BCB, a JBCRED S/A conta com estrutura de Gerenciamento do Risco Operacional adequada a complexidade de nossa operação. Foram fatos relevantes no 2º. Semestre de 2013:

- Ficou decidido o desenvolvimento de ferramenta para registro dos riscos operacionais em fases distintas. Serão alimentados os pontos importantes da auditoria interna e os acompanhamentos normativos. Este desenvolvimento será interno e executado pelo TI da empresa.
- 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, tarefa já iniciada no 1º. Semestre de 2013.
- Também foram acompanhados pelo Gerenciamento de Risco Operacional em adição à missão do 1º. Semestre de 2013:
  - a) Continuidade no processo de Conciliação da Conta COSIF 4.9.9 para fins de identificar e corrigir eventuais falhas detectadas.
  - b) Ajuste nos roteiros de contabilização e melhor compreensão do plano de contas para as operações envolvendo aplicações financeiras. Automatização dos procedimentos de contabilização para fins de aumentar a segurança da informação.
  - c) Aproximação de fornecedores de soluções de contingenciamento nas eventuais interrupções sistêmicas, como o ASURE Microsoft e Contingenciamento de Hardware com a aquisição de discos para backup. A AMAZON foi rejeitada por motivos estratégicos e financeiros da Alta Gestão.

### 2.1. Os Planos de Contingência. Implantação e Revisão.

Durante todo o ano de 2013 foi estruturada a base de conhecimento e linha de ação correspondente aos planos de contingenciamento.

Foram realizados treinamentos na ABBC e 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.

Durante o ano de 2013 foram adquiridos 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.

Foram disseminados os conhecimentos gerais para as áreas de negócio e a Alta Gestão, para que os mesmos dimensionem suas necessidades de contingenciamento.

## **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 1º. Semestre de 2013, o TI da JBCRED direcionou esforços para a melhor Governança em TI. Desta forma, ao longo do ano de 2013 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, onde são mapeados os eventos (ocorrências e problemas) e são mapeados todos os passos para a sua solução. Ocorrências podem ser tratadas como problemas caso tornem-se persistentes e caso as soluções sejam paliativas apenas. Os casos mais problemáticos são analisados sobre a ótica dos Riscos (Operacional, Crédito, Mercado, Risco de Liquidez e Gerenciamento de Capital).

Para a manutenção das atividades evolutivas e de dia a dia, 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.

Não foram registradas interrupções no fornecimento dos recursos de infraestrutura e sistemas para a nossa rede de correspondentes e departamentos internos.

Estão sendo feitos os estudos para o futuro tombamento dos Sistemas Gerenciais para a base de dados Oracle, com maior confiabilidade e segurança no armazenamento das informações, para o exercício 2014.

### **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. São atendidos todos os requisitos da Resolução 2682/1999 do BCB.

No decorrer do segundo semestre de 2013 foram realizados trabalhos contínuos de orientação e gerenciamento dos procedimentos voltados à mitigação das perdas e seus efeitos na organização. Através de mecanismos de modelagem e BI estamos identificando os pontos frágeis no processo. Foram adotados procedimentos de mercado nos procedimentos de cobrança, bem como demandadas ao TI, novas solicitações de melhorias no processo denominado Cobrança Interna e melhor acompanhamento dos resultados das Assessorias de Cobrança Externa;

Foram ampliadas as capacidades de contenção de perdas através de investimentos na disciplina de Cobrança Interna sob a ótica de redução da PDD.

Foram revistos critérios de análise, com a utilização do próprio Rating previsto na Resolução 2682/1999 do BCB como forma de ampliar a capacidade de BEHAVIOUR SCORING.

O Acompanhamento dos indicadores de crédito e liquidez ainda são tarefas do Departamento Financeiro juntamente com a Diretoria responsável, estando a Gestão de Riscos alinhada nas análises das informações geradas pelos departamentos citados.

#### **3.1. Risco de Crédito. O Enfoque em Cobrança.**

Estão sendo executados trabalhos para a mitigação do Risco de Crédito. Foram executadas várias ações envolvendo a contenção da inadimplência, como a ampliação do Departamento de Cobrança Interna, considerado “pequeno” para a estrutura de nossas operações de crédito, pela área Financeira e de Riscos. Foram ampliados os postos de trabalho operacionais para ações internas de cobrança.

Os próprios indicadores contábeis sugeriram que seria prudente a ampliação desta capacidade de retenção das perdas tendo em vista o volume financeiro e que estava contabilmente sendo transferido para os COSIF de Compensação.

As ações resultaram em uma redução de aproximadamente 20% em valor mensal deste volume transferido das Contas de Carteira Classificada para as Contas de Compensação.

Estão sendo revistos os critérios para a análise de crédito, no nascimento da operação, entretanto devido às características de nosso produto financeiro, em que grande parte da massa solicitante dos empréstimos têm inadimplência em seu histórico de crédito, a percepção dos indicadores de inadimplência estão longe dos percentuais médios publicados pelo próprio BCB.

#### **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 estão o aumento do Capital, expectativa de 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.

A configuração de nossas operações é 100% banking. Desta forma estamos menos vulneráveis ao Mercado, e nossa configuração de Capital e Reservas nos garantem uma maior segurança frente aos movimentos do mercado financeiro.

Internamente, o processo de implantação do Sistema TOTVS foi concluído, e aguarda a finalização da implantação do Sistema Contábil adquirido na mesma empresa.

Como tarefas realizadas pela Gestão de Riscos, temos:

- Ajuste normativo para o cumprimento das Resoluções que tratam o Patrimônio de Referência e os demais modelos de Risco de Mercado, que substituíram a Resolução 3490 do BCB que prevê geração de artefatos para o acompanhamento do Patrimônio e Capital.
- Envio de massas para teste de implantação da solução TOTVS TOTALBANCO para fins de gerenciamento do Risco de Mercado e Liquidez, Backtesting e Testes de Stress.
- Acompanhamento e melhorias nos processos envolvendo o modelo mercadológico da JBCRED S/A.

## **6. Processos em Andamento - BCB e Receita Federal - 2º. Semestre de 2013.**

Nenhum processo referente a estes Órgãos encontrava-se devidamente oficializado e em andamento no 2º. Semestre de 2013.

## **7. Relatório de Ocorrências - BackOffice Jurídico e Ouvidoria.**

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

- Site Reclameaqui – [www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br)
- Site Facebook – [www.facebook.com.br](http://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 (Primeiro e Segundo Semestre).**

<b>Demandante</b>	<b>Motivo</b>	<b>Estado</b>	<b>Início</b>	<b>Final</b>	<b>Situação do contrato</b>
[REDACTED]	Tentativa de acordo	São Paulo	08/02/13	22/02/13	Quitado 01/03/13
[REDACTED]	Negociação da dívida	Caririáçu/CE	06/03/13	12/03/13	Quitado 14/03/13
[REDACTED]	Reclamação de Juros	São Paulo	13/03/13	20/03/13	Acordo Bernal
[REDACTED]	Cancelamento da proposta	São Paulo	11/04/13	11/04/13	Encerrado
[REDACTED]	Reclamação do spc	Esteio/RS	28/4/13	09/05/13	Em atraso
[REDACTED]	Renegociação de dívida	São Paulo	14/06/13	10/07/13	Acordo Bernal
[REDACTED]	Processo da Jbcred com CNPJ de outra empresa	Rio de Janeiro	25/06/13	10/07/13	Não é cliente
[REDACTED]	Renegociação de dívida	São Paulo	21/07/13	23/07/13	Acordo Jbcred
[REDACTED]	Renegociação de dívida	Fortaleza/CE	16/09/13	26/09/13	Em atraso
[REDACTED]	Reclamação de Juros	Porto Alegre/RS	13/08/13	13/08/13	Em atraso
[REDACTED]	Reclamação sobre restrição	Salvador/BA	12/09/13	27/09/13	Em atraso
[REDACTED]	Renegociação de dívida	Valinhos/SP	24/09/13	25/09/14	Acordo Jbcred
[REDACTED]	Renegociação de dívida	Ibaiti/PR	08/10/13	08/10/13	Quitado em 31/01/14
[REDACTED]	Renegociação de dívida	São Paulo	26/10/13	03/11/13	Em atraso
[REDACTED]	Reclamação sobre restrição	Campo Grande/MS	15/11/13	06/12/13	Em atraso
[REDACTED]	Renegociação de dívida	Brasília/DF	20/11/13	06/12/13	Acordo Bernal
[REDACTED]	Renegociação de dívida	Porto Alegre/RS	28/11/13	06/12/13	Em atraso
[REDACTED]	Reclamação de Juros	Guaíba/RS	11/12/13	13/12/13	Acordo Bernal

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

[REDACTED]	Reclamação do desconto de duas parcelas no mês	Lorena/SP	03/01/13	25/01/13	Em dia Renovou mais duas vezes
[REDACTED]	Renegociação de dívida	Juazeiro do Norte/CE	06/03/13	08/04/13	Quitado em 14/03/13
[REDACTED]	Solicitação de cópia dos contratos	Curitiba/PR	13/05/13	16/05/13	Quitado em 15/08/13
[REDACTED]	Questionamento de débito em nova conta	Lorena/SP	09/09/13	17/09/13	Em atraso
[REDACTED]	Solicitação de cópia do contrato	Paulista/PE	10/10/13	15/10/13	Em dia Renovou mais uma vez
[REDACTED]	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**

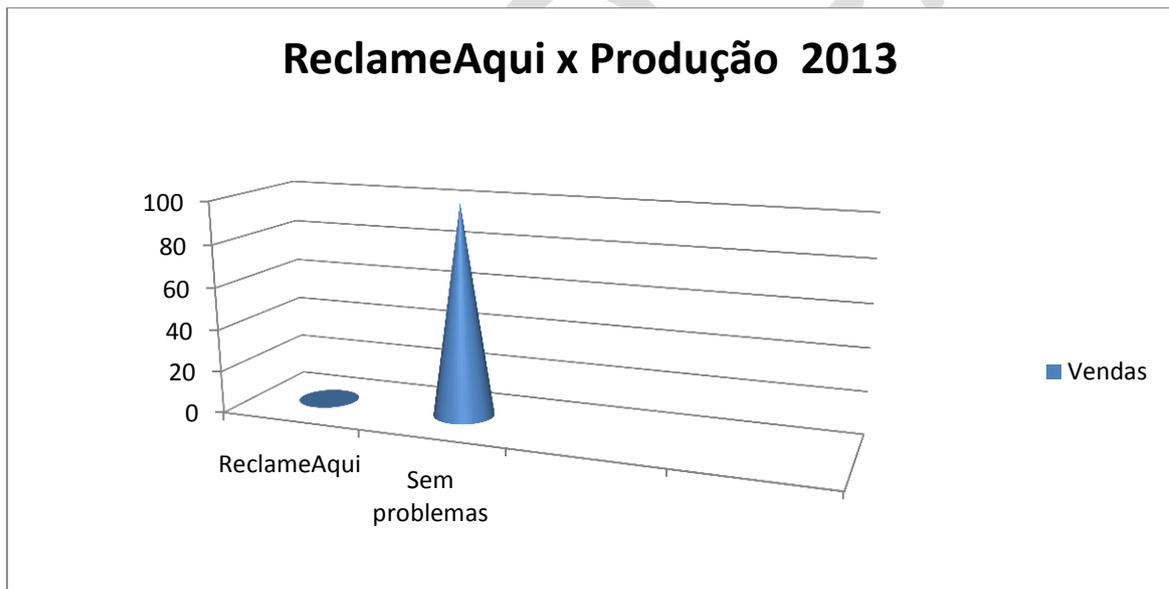
18 casos de reclamação x 50791 novas operações de Crédito = 0,03% de reclamações registradas

### **Percentuais de pronunciamentos RDR x Produção de Operações em 2013**

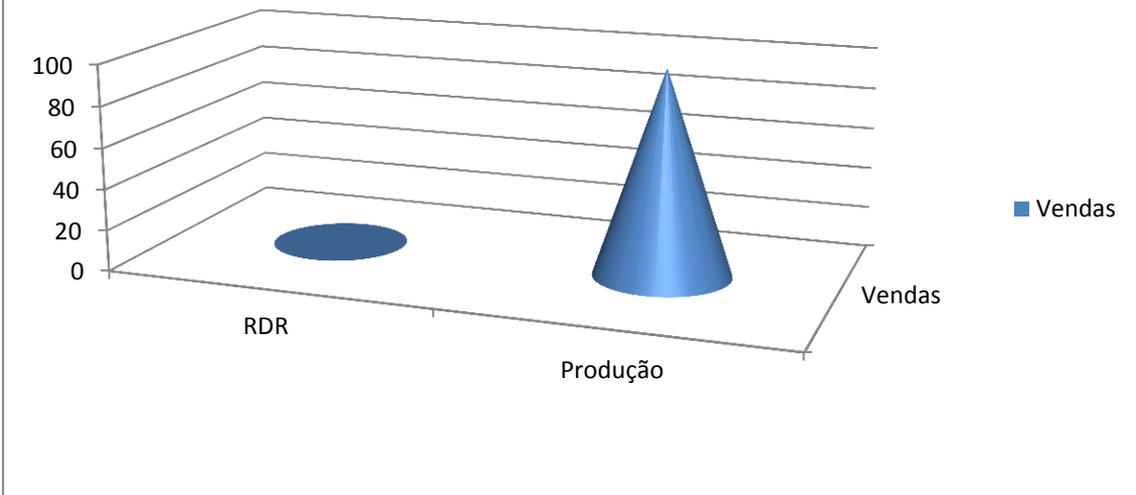
6 casos de registro x 50791 novas operações de Crédito = 0,01% de reclamações registradas

**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



### RDR x Produção Operações 2013



JBCRED S/A

## 8. Matriz de Controles – Controles Internos – Ações Internas

Departamento Envolvido	Ponto de Atenção	Ação Tomada	Conclusão
Cobrança	Alto Índice de interação manual nos processos. Ex. Geração de Boletos, Baixas.	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 indicadores e status para localização e acompanhamento dos chamados de ouvidoria.	Estão implantados e fornecendo controles gerenciais à área
Financeiro/Contabilidade	Identificação de procedimento para revisão envolvendo o 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 política formalizada 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 – Governança e Continuidade de Serviços	Feita a solicitação e as devidas observações para contratação e treinamento de colaborador par da Ouvidoria.	Implantado.
Contabilidade	Substituição do Software Contábil – Ativação do TOTVS TOTALBANCO.	Demanda formalizada junta à Alta Gestão.	A ser implantado

## 9. Resumo das Recomendações de Auditoria x Controles Internos. (Relatório de Recomendações 2013/2º. Semestre)

<b>Recomendação/Apontamento</b>	<b>Ações/Medidas Adotadas</b>	<b>Observações</b>	<b>Status Execução</b>
Utilização dos conceitos de CREDIT e BEHAVIOUR 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. 2682/1999 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
Relatórios de Crédito – Antecipações	Criados relatórios para suporte , inclusive apontando as antecipações e quitação por óbito e cancelamento		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 Compliance, 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		Adotada
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 Setor 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 como SPC e SERASA	Adotada pelo Departamento Financeiro		Adotada.
Revisão dos procedimentos e cálculos do CET (res. 3517/2007) nos cálculos de apropriação de rendas	Adotado pelo Departamento de TI.		Adotada
Revisão das informações dos corretores junto ao BCB- UNICAD 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	Divulgado material da ABBC para todos gestores e	Adotada

	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.	disponibilizado na Intranet da Empresa para todos funcionários e colaboradores.	
Conscientização do Compliance como ferramenta de crescimento seguro e sustentável	Foram adotados métodos, ações, implementados procedimentos e reuniões com o apoio do Departamento de Compliance como forma de mitigar riscos e garantir o relacionamento com o BCB.	A área de negócio informa ao departamento de Compliance as regras de negócio e o mesmo avalia a aderência às normas e Riscos	Adotada
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.	Foi realizada neste semestre conciliação de parte da rubrica 4.9.9	Em processamento.
Gestão de Processos Jurídicos	O procedimento está sendo adotado pelo Departamento Jurídico, autônomo desde a implantação das práticas de Compliance 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	Estão sendo considerados para o 1º. Semestre de 2014 a aquisição de software específico para o Controle Interno do Departamento Jurídico.	Em processamento
Aquisição de sistema contábil adequado	Implantação de software contábil de mercado prevista para o 2º. Semestre de 2014		Em processamento
Compliance tributário – Aplicações Financeiras e Tributos;	Revistos os procedimentos de classificação COSIF das aplicações financeiras da JBCRED. Foi contratada empresa especialista para o Compliance Tributário Permanente.		Permanente
Tributação nas Operações	Reavaliados os efeitos tributários das operações de crédito e sua devida contabilização, bem como um trabalho prévio de planejamento tributário		Permanente
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 Compliance em Tributos	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

## **10. Resumo dos Processos Jurídicos em Andamento.**

Os processos no âmbito jurídico encontram-se detalhados no relatório de controle interno departamental anexo a este material.

JBCRED S/A

**Cientes,**

---

**Rodrigo Della Casa**

**Presidente (Controles e Riscos)**

---

**Carlos Alexandre Tanikawa**

**Gerente (Controles e Riscos)**

JBCRED S/A