

SOCINAL S.A- CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

RELATÓRIO DE GESTÃO DO RISCO OPERACIONAL - EXERCÍCIO 2018

SUMÁRIO

1. Introdução;
2. Política Institucional para Gestão de Risco Operacional;
3. Estrutura e Responsabilidades:
 - I. Diretoria Responsável por Riscos Operacionais;
 - II. Comitê de Gerenciamento de Riscos operacionais;
 - III. Auditoria Interna.
4. Metodologia para Gestão do Risco Operacional;
5. Ocorrências;
6. Estatística de Controle interno de acessos;
7. Conclusão;
8. Divulgação;

1. INTRODUÇÃO

A gestão de Risco Operacional foi regulamentada pelo Banco Central, em 29 de junho de 2006, através da resolução 3.380, determinado a todas as instituições financeiras criarem estruturas de gerenciamento do risco operacional compatível com sua natureza e a complexidade dos seus produtos, serviços, atividades, processos e sistemas, capaz de identificar, avaliar, monitorar, controlar e mitigar o risco operacional, além de armazenar e documentar informações referentes às perdas. A estrutura deve inspecionar identificar e corrigir as deficiências de controle e de gerenciamento do risco operacional, além de prover a empresa de um plano de contingência assegurando a continuidade das atividades e a limitação de perdas graves decorrentes de risco operacional.

Diante desse contexto, a SOCINAL S.A Crédito Financiamento e investimento têm um Diretor responsável por essa atividade e sua política Institucional é estruturada por um modelo de Gestão integrada de risco que visa não só a conformidade legal, mas também a melhoria na qualidade dos seus processos e controles.

2. POLÍTICA INSTITUCIONAL PARA GESTÃO DE RISCO OPERACIONAL

Criada pela Diretoria executiva a Estrutura de Gerenciamento de Risco Operacional define a política Institucional para gestão destes riscos e está disponível para consulta de todos os seus funcionários e prestadores de serviços nas Normas e Procedimentos internos **NP-RISC 01 – Identificação e Gerenciamento de Riscos**, **NP-RISC 02– Risco Operacional** e **NP-RIS-02- 01 Risco Operacional TI - Plano de Contingência**, **NP-TIN-08 - Segurança Cibernética e Armazenamento em Nuvem** e **NP-SCI-12- Controle de Segurança Operacional**. Fundamentada nas recomendações do Novo Acordo da Basileia e na Resolução 3.380 do Conselho Monetário Nacional, constitui-se de princípios para estabelecer um efetivo ambiente de gerenciamento de riscos, assegurando que o cumprimento com as normas estabelecidas de governança e controle estejam em conformidade com as orientações da alta administração e a metodologia adotada, abrangendo toda a estrutura operacional e de serviços terceirizados relevantes para o funcionamento regular das suas atividades.

Através dessa política a alta administração mapeia todos os riscos conhecidos e potenciais do negócio mantendo os processos internos e externos sob adequado controle e dentro de padrões aceitáveis de risco para perdas por erros, omissões ou fatos exógenos ao ambiente corporativo nos processos operacionais.

Atualmente o monitoramento e o mapeamento de ocorrências estão a cargo de cada gerencia departamental da organização visando o registro, o controle e as ações tempestivas e proativas para a regularização das ocorrências. Toda estrutura está sobre a supervisão e monitoração constante do Comitê de Controles Internos (CCI) e da auditoria interna da Socinal.

Para os incidentes, ou seja, os eventos de perda efetiva, o CCI, após ser notificado, avalia a dimensão e as medidas corretivas utilizadas, notifica os administradores responsáveis, aprova as ações corretivas executadas e propõe mitigadores necessários. O CCI poderá ainda, solicitar a contabilização em grupamento específico visando dar transparência e “*disclosure*” de valores aos acionistas, parceiros, investidores e às autoridades supervisoras.

A SOCINAL reconhece que os riscos estão presentes em todos os níveis hierárquicos e operacionais da instituição e por isso criou uma estrutura de gerenciamento de risco operacional nos níveis gerenciais com subordinação direta ao CCI, cuja missão é identificar os processos e procedimentos para cada uma das atividades exercidas em cada área e que possua relevância de exposição ao risco dentro da própria atividade setorial. A simplificação dos processos e o reduzido nível de hierarquização da estrutura permitem a gestão de forma simples e descomplicada com resultados sempre imediatos.

3. ESTRUTURA E RESPONSABILIDADES

I. Diretoria Responsável por Riscos Operacionais

Responsável pela manifestação acerca das ações a serem executadas para correção tempestiva ou definição do “nível de risco” a que se pode aceitar.

II. Comitê de Controles Internos (CCI)

É constituído por todas as Diretorias da instituição e é responsável por:

- Identificar, avaliar, monitorar, controlar e mitigar os riscos inerentes a todas as atividades operacionais da SOCINAL;
- Receber e propor à Diretoria da área responsável e sua gerência as correções para as deficiências de controle e de gerenciamento do risco operacional identificadas;
- Cobrar os formulários de ocorrência de risco operacional, analisar e armazenar informações de perdas decorrentes ao risco operacional;
- Elaborar relatórios anuais identificando e corrigindo as deficiências de controle dos riscos operacionais;
- Avaliar os sistemas de controles de riscos operacionais implantados pelos diversos setores da empresa; e
- Implantar, manter e divulgar processos de comunicação interna visando fomentar a cultura de controles internos e gestão de risco operacional.

III. Auditoria Interna

A auditoria interna fiscalizará a gestão do risco operacional realizando testes nos controles, certificando o acompanhamento e a mitigação das perdas, identificando e relatando por meio de relatórios, as deficiências constatadas, reportando ao CCI e ao Conselho de Administração para que manifestem sobre as ações a serem adotadas promovendo as correções necessárias. Por isso a auditoria sobre a gestão de risco operacional deverá fazer parte do relatório anual como previsto na Resolução BACEN nº 3380 de 29 de junho de 2006.

IV. Gerencia de departamento

Responsáveis diretos por monitorar as ocorrências nos setores sobre sua supervisão. Sua responsabilidade será de tratar de forma proativa e tempestiva todo e qualquer processo que possa ter acarretado ou venha a acarretar perda a instituição por falhas, erro, má definição dos processos internos ou mudanças exógenas que afetem as rotinas. É responsável por reportar todas e quaisquer ocorrências ao CCI.

4. METODOLOGIA PARA GESTÃO DO RISCO OPERACIONAL

A Gestão do Risco Operacional consiste na identificação e revisão dos riscos, acompanhamento de incidentes e a consequente implantação de controles permitindo melhoria contínua dos processos e maximização da eficiência operacional para que a financeira obtenha os melhores índices de retorno.

Para suportar essas atividades os processos são mapeados e descritos nos normativos internos (Normas e Processos - NP) e disponibilizados na rede interna da empresa. A empresa adota um programa de informação constante sobre ocorrências operacionais aos seus funcionários e semestralmente avalia e revisa os processos internos e os riscos operacionais envolvidos. Desta forma procura permear toda organização com a cultura da excelência na prestação de seus serviços e a mitigação dos riscos inerentes a suas atividades.

5. OCORRÊNCIAS

As ocorrências mais relevantes identificadas dentro dos processos operacionais no ano de 2018 estão relacionadas com: (i) a segurança cibernética nos servidores internos, notadamente na entrada de vírus por meio de anexos e downloads de arquivos na web; (ii) o risco de interrupções no fornecimento de energia elétrica com paralização dos serviços internos; (iii) as falhas e erros humanos ocorridos nos processos operacionais internos e nos processos operacionais de origem externa efeito pelos parceiros e correspondentes bancários usando nosso ambiente de conectividade por API's (web service). A Socinal não contabilizou perdas efetivas relativas a tais ocorrências, mas tomou medidas corretivas para mitigar estes riscos transferindo o servidor de email e seus dados para um ambiente de nuvem com espelhamento e antivírus, revisão de restrições de acessos e de máquinas externas ao servidor, reforçou a sala de contingência operacional instalada em um ambiente externo e com o endereço distinto ao da empresa, usando máquinas de acesso à internet e backups atualizados em D-1. Em paralelo foi revisado as permissões de acesso e contratado um novo software antivírus para monitorar em tempo real o servidor de e-mails e o uso de máquinas externas conectadas ao servidor. A área de controle operacional de serviços da Socinal foi reforçada com novos profissionais para atender a demanda de apoio aos parceiros externos visando manter a conformidade e mitigar os erros de forma proativa e com maior controle. A diretoria considera o risco operacional relevante na área de TI, tesouraria e de serviços a terceiros, para tal vem investido fortemente na capacitação de seus funcionários e no desenvolvimento dos sistemas legais nas áreas de integração online e automação de processos rotineiros.

As ocorrências operacionais diárias são listadas no formulário próprio em cada departamento e são catalogados para controle da diretoria responsável e em sua grande maioria é solucionada tempestivamente sem acarretar custos a instituição. Não foi identificado no ano de 2018 qualquer custo decorrente de falha operacional ou ocorrência de sistema, todos solucionados integralmente ou parcialmente dentro do próprio sistema legado, com correções pontuais ou novos implementos adaptativos de controle e rotinas.

Resumo setorial das ocorrências:

- (i) A área de crédito e processos relativos ao controle das operações ativas é sensível ao risco por demandar flexibilidade dos sistemas, alto índice de utilização de formulários e atendimento ao público. Suas ocorrências tem a característica de sempre envolver a falta de opções no sistema, o retrabalho manual e a diversidade de produtos e formas de operacionalização. Muitos dos erros avaliados no setor de processos de crédito se devem a rotinas não implementadas, não adaptadas ao modelo do crédito aprovado ou mesmo situação de rotina como amortizações fora do fluxo regular e quitações com refinanciamentos em carteiras distintas. Foi notado por esta diretoria várias ocorrências do setor de processamento de crédito relativas a rotinas do sistema que, ou não foram disponibilizadas, ou não existiam ou foram mal usadas acarretando problemas que os funcionários do setor não conseguiram resolver. Tais fatos, levados a esta diretoria, foram tratados junto a empresa fornecedora de software e, em sua grande maioria, foram solucionados, adaptados ou ficaram pendentes de solução futura como melhorias internas do sistema;
- (ii) O setor de contabilidade e o de controladoria constantemente faz registros de ocorrência por problemas na geração e críticas à arquivos de observância regulatória. Este tipo de problema acarreta retrabalho e tempo de avaliação, mas é fruto basicamente de dois fatores: 1- sistemas; e 2- parametrização. É fato que no ano de 2018 houve profundas e constantes modificações nos documentos solicitados pelo Banco Central e Receita Federal e a adaptação a mudanças requer pro atividade dos gestores e entendimento regulatório da demanda para solicitar adaptações no sistema de forma gerar corretamente a informação;

- (iii) As áreas do jurídico e ouvidoria não relataram nenhuma ocorrência neste período e face notar a pouca demanda pelo serviço de ouvidoria que é reflexo do bom atendimento com alto índice de assertividade no 1º atendimento sem que se face necessário levar o problema a ouvidoria;
- (iv) As ocorrências na tesouraria estão basicamente relacionadas ao horário de liquidação das operações e fechamento da janela SPB devido a assimetria de informação migrada dos setores operacionais para liquidação de operações. A falta de relatórios consistentes e o uso intenso de e-mails para informar, solicitar e aprovar contas a pagar e a receber pode levar ao descompasso operacional e ao risco de liquidez com falha na liquidação das operações diárias. Com o crescimento da quantidade e diversidade e com um maior número de parceiros operacionais gerando novas operações diariamente o risco no setor cresce exponencialmente e requer atenção dos administradores quanto aos acordos operacionais e o quadro de horários preestabelecidos junto aos parceiros originadores e cedentes das operações de serviços;
- (v) As ocorrências relatadas pela área de atendimento operacional estão relacionadas em sua grande maioria a erros dos parceiros originadores no registro de operações nos API's de integração, notadamente duplicidade de registros, falta de documentação, falha de acesso, falta de controle e conferência dos dados transmitidos e cancelamento ou inserção de operações fora do horário. As ocorrências por falha do setor operacional, em menor quantidade, se devem basicamente a dois fatores: 1- processos automatizados de registro em alta frequência de grande quantidade de operações em contraponto a poucas e custosas ferramentas de controle via planilha e/ou consultas pré-formatadas na base de dados levando a erros de conferência ou mesmo de falhas nas rotinas diárias; e 2- uso de e-mails como ferramenta de comunicação e de confirmação, nem sempre eficaz, com o parceiro originador ou o cessionário comprador dos créditos que pode levar a falhas na comunicação interna e externa e erros de liquidação das operações;
- (vi) Na área de TI os pontos relatados estão relacionados a falhas de processamento com o serviço de *web service* fora do ar ou inoperante, falta de energia com o uso de contingência e ataque de vírus ao servidor interno. Todas ocorrências demandaram melhorias na gestão do risco cibernético com reavaliação da infraestrutura em nuvem e no ambiente externo de contingência, contratação de um novo antivírus e redefinições de acessos remotos e de downloads de arquivos para dentro do servidor.

As ocorrências não relatadas foram consideradas de menor efeito e relevância operacional e cuja solução foi dada pela própria área operacional, a tempo e sem perdas para a organização.

6. CONTROLE INTERNO DE ACESSO AO SISTEMA OPERACIONAL

A Socinal mantém o controle estatístico de acessos considerados **críticos** ao sistema operacional, visando obter dados analíticos de cada tipo de lançamento por usuário que possa colocar em risco a operação e acarretar perda por erro, dolo ou negligência no trato com o sistema operacional da organização. Os dados e resultados analíticos estão disponíveis em arquivo de Excel e foram avaliados em periodicidade mensal pela diretoria e Comitê de Controles Internos (CCI).

6.1 – Quantidade de lançamentos críticos por sistema.

ESTATISTICA DE QUANTIDADE DE LANÇAMENTOS CRITICOS NO SISTEMA - ANO 2018								
Tipo Lançamento_AUDITORIA	CADASTRO	CONTABIL	DESCONTO	EMPRESTIMOS	RENDA FIXA	Total geral	ANO 2017	EVOLUÇÃO
(119) Violação Limite				1.096		1.096	1.938	-43,45%
(12) MODIFICAR		4.664				4.664	3.773	23,62%
(120) Violação Limite			4.053			4.053	1.909	112,31%
(126) ALTERAR LINHA DE DESCONTO	3					3	5	-40,00%
(138) ALT. AGÊNCIA DE CRÉDITO	447					447	491	-8,96%
(151) ALT AVAL/GAR DE CONTRATO				44		44	2	2100,00%
(23005) ALTERAÇÃO DE CADASTRO	38.939					38.939	41.814	-6,88%
(23006) ALTERAÇÃO CONTR. ROTATIVO	346					346	285	21,40%
(45) CANC/DESCANC/DESBL DE LF				216		216	667	-67,62%
(46) ALTERAÇÃO DE TAXA				33		33	65	-49,23%
(57) TROCA DE NÍVEL				533		533	1.584	-66,35%
(58) ESTORNO/NOVO DÉBITO				383		383	417	-8,15%
(9001) Alterar Sacado			2			2	4	-50,00%
(76) CADASTRO CONTAS P/ AMORT.				1		1	14	-92,86%
(1125) ESTORNO					2.829	2.829	669	322,87%
(23004) ALTERAÇÃO DE EMPRESA	79					79	3	2533,33%
(1108) LIMPAR PRESTAÇÕES					5	5	31	-83,87%
(1113) PLANOS DE APLICAÇÃO					19	19	203	-90,64%
(37) LIB EMP. ACIMA LIMITE TÉC				15		15		
Total Geral	39.814	4.664	4.055	2.321	2.853	53.707	53.874	-0,31%

O relatório estatístico completos de avaliação de ocorrências críticas no sistema está disponível a diretoria em arquivo Excel em conjunto com todo o material de controles internos do ano de 2018.

Deve ser observado o elevado número de acessos críticos ao sistema que passou de 10.803 em 2016 para 53.874 no ano de 2017 e 53.707 em 2018. Este fato é justificado pela implantação de novas rotinas e serviços dentro da empresa, bem como a migração do servidor local para a nuvem. Todas estas mudanças acarretaram processos de ajustes em rotinas e capacitação dos funcionários para lidar como os novos produtos e controles advindos destes. Destacamos a atualização dos cadastros por meio eletrônico com um volume de 38.939 lançamentos que foram feitos pelas plataformas de crédito de terceiros, que são os parceiros operacionais de bancarização, e os processos de estorno automáticos para ajuste de posições lançadas dentro dos API's também pelos parceiros (2.829 lançamentos). Vale mencionar os lançamentos de registro de operação acima do limite por falha no parâmetro de limite operacional das linhas de desconto e os lançamentos contábeis manuais feitos pela contabilidade para registro de fatos fora do sistema operacional. Estes registros são justificáveis e elevam o volume de acesso críticos dentro do sistema. Isto não quer dizer que haja erro nos processos, mas evidencia a necessidade de controles cada vez maiores e de conhecimento das rotinas diárias do sistema pelos operadores de forma a evitar que tais acessos acarretem erros que onerem o processo e elevem o risco operacional dentro do sistema.

6.2 – A quantidade de lançamentos críticos no sistema, por módulo e por login de usuário, foi analisado de forma individual e por montantes a cada mês (disponíveis em relatório próprio em Excel) por esta diretoria que não encontrou nestes movimentos qualquer fato não justificável ou mesmo ações que acarretassem perda ou prejuízo por dolo e recomendando a observâncias das regras de segurança operacional nos itens avaliados a cada um dos gerentes responsáveis pelos setores. Todos os lançamentos analisados foram justificados dentro das rotinas operacionais do sistema para correção de falhas eventuais nos módulos de empréstimo e contábeis ou de atualizações e acertos no módulo de cadastro.

QUANTIDADE DE ACESSOS CRITICOS POR USUÁRIO AO SISTEMA - ANO 2018									
USUÁRIO	CADASTRO	CONTABIL	DESCONTO	EMPRESTIMOS	RENDA FIXA	Total geral	PARTICIPAÇÃO	ANO 2017	EVOLUÇÃO
ARIBEIRO	1	27	15			43	0,08%	584	-92,64%
ASANTOS		166				166	0,31%	651	-74,50%
CJUNIOR	1809			10	23	1842	3,43%	1.954	-5,73%
JANE	1251	178	1835	181		3445	6,41%	638	439,97%
MBARROS	763	9	238	130		1140	2,12%	6.082	-81,26%
VANESSA		2359		7		2366	4,41%	290	715,86%
CMENDONCA	8	14		20	1	43	0,08%	441	-90,25%
JORGE				10		10	0,02%	107	-90,65%
GMORAES	44	48		63	226	381	0,71%	217	75,58%
PPINHO	367	181		156	291	995	1,85%	1.520	-34,54%
EOLIVEIRA	765			99		864	1,61%	651	32,72%
CMORETTI	125	24		145	89	383	0,71%	384	-0,26%
RMARINHO		1265				1265	2,36%	1.713	-26,15%
IBARCELOS	1529	8	496	102		2135	3,98%	1.084	96,96%
MPEREIRA	29		2	144	1	176	0,33%	1.513	-88,37%
ERAMOS	1213	127	1284	749		3373	6,28%	6.196	-45,56%
MOLIVEIRA	89	23		51	8	171	0,32%	24	612,50%
BIVA	5139					5139	9,57%	8.414	-38,92%
NEXOOS	4004					4004	7,46%	3.535	13,27%
FERRATUM	9094					9094	16,93%	7.118	27,76%
CREDITOO	162					162	0,30%	81	100,00%
S.R.M.	2070					2070	3,85%	2.414	-14,25%
IDFINANCE	6376					6376	11,87%	5.458	16,82%
BIZCAP	2163					2163	4,03%	1.424	51,90%
FICRED	1802					1802	3,36%	199	805,53%
FACIL				1	2212	2213	4,12%	24	9120,83%
TFERREIRA	187	229		28	2	446	0,83%	7	6271,43%
ROLIVEIRA	253	6	185	231		675	1,26%		
FPAGANO	2					2	0,00%		
TMOREIRA	569			194		763	1,42%		
Total Geral	39814	4664	4055	2321	2853	53707	100%	53.874	-0,31%

7. CONCLUSÃO

Avaliado os fatos e as ocorrências registradas no ano de 2018, a CCI e as diretorias da Socinal Financeira consideram satisfatórios os controles e o modos operantes atual da instituição. Os erros, falhas ou omissões, acima relatadas, bem como a relação de lançamentos críticos dentro do sistema operacional, foram todos analisados e apreciados a luz dos riscos operacionais que a instituição pode incorrer. Os pontos aqui listados não ocasionaram perdas representativas ao patrimônio da organização e nem ensejaram a necessidade de provisionamento ou mesmo reconhecimento em nota no balanço.

O maior volume de movimentação nos sistema operacionais são feitos por meio eletrônico e interações por API com os parceiros operacionais e o risco de ininterruptibilidade e segurança da informação é ponto importante na avaliação de todos os processos cibernéticos, a Socinal construiu e implantou uma política visando mitigar os riscos e permitir um ganho de performance e espaço de crescimento na base de dados e que permita flexibilidade para a operação de parceiros sem abrir mão da segurança das operações

A Diretoria de Controles Internos e Riscos reitera o posicionamento estratégico para o ano de 2019 de mantém o foco em parcerias operacionais com plataformas de crédito online e fidc's para a prestação de serviços de originação usando os mais modernos meios de comunicação eletrônica e processos automatizados de registro de créditos por meio online. A diversidade de modelos operacionais destes parceiros acarreta novos controles e processos bem como a necessidade de treinamento da equipe operacional e de controle. Esta diretoria e o Comitê de Controles internos (CCI) consideram que as políticas e a estrutura adotada para a gestão e controle dos riscos operacionais dentro da instituição estão adequadas ao plano de negócios, aos produtos atualmente negociados e aos processos relevantes das novas parcerias.

8. DIVULGAÇÃO e APROVAÇÃO

Em atendimento ao artigo 4º da Resolução BACEN nº 3380, a SOCINAL Financeira torna este documento público e o disponibiliza em seu endereço eletrônico: www.socinal.com.br

A diretoria aprova as políticas, a estrutura e a metodologia apresentada para gestão e controle do risco operacional dentro da instituição, realçando a importância da aplicabilidade das regras e critérios definidos nos normativos internos apresentados no item 2 deste relatório.

Araruama, 20 de março de 2019.

Ângela Maria Martins da Silva
Diretoria de Controles Internos e Riscos

Comitê de controles internos e gestão de risco (CCI)

*PARECER DA AUDITORIA INTERNA SOBRE OS CONTROLES E ATUAÇÃO DA
ÁREA DE GESTÃO DE RISCO OPERACIONAL DA SOCINAL FINANCEIRA:*

Acompanhamos a atuação do comitê de Controles Internos e Gestão de Risco (CCI) na avaliação dos riscos operacionais e damos parecer favorável as justificativas e regularizações efetuadas nas ocorrências operacionais do ano de 2018 listadas no item 5 (cinco) deste relatório, como avaliamos, também sem ressalvas, o relatório estatístico dos lançamentos críticos no sistema operacional e as justificativas destacadas para os fatos relevantes apresentados nos dados coletados.

A Auditoria Interno atua de forma independente em suas avaliações e participa do CCI na gestão do risco operacional visando a eficiência dos processos com o menor risco agregado para os negócios da SOCINAL FINANCEIRA.

Araruama, 20 de março de 2019.

Carlos Henrique de Almeida Junior.
Auditora Interna.

CRC: 117817/P CRC/RJ